21 世纪高职高专物业管理专业系列教材

物业管理概论

主　编　胡运金　（广西大学）
副主编　陈淑云　（华中师范大学）
编　者　（以姓氏笔画为序）
李　民　（华中师范大学）
吴建华　（湖北经济学院）
胡治流　（广西大学）
胡家忠　（湖北三峡职业技术学院）
粟勤生　（广西机电职业技术学院）

华中科技大学出版社

内容提要

本书是在参考大量的物业管理行业理论研究成果，总结物业管理行业实践经验的基础上，结合高职高专物业管理专业的教学特点，阐述了物业管理的基本概念，对物业管理的基础理论、市场、企业、业主组织、服务质量、社区文化建设、法制建设、智能化管理以及中国香港地区和其他国家的物业管理等进行了概略介绍。全书力求反映当前物业管理实践中的主要问题和最新的法律法规，既考虑体系的完整，又在物业管理基础理论、物业管理风险、物业管理服务质量等学科和行业研究比较薄弱的领域，从理论上进行了新的探索，以满足高职高专理论够用、突出实践的教学要求。

本书可作为高等学校物业管理专业教材，亦适合物业管理相关从业人员阅读参考。



随着房地产业的快速发展和住宅消费观念的不断更新，人们对物业管理的要求越来越高，期望值越来越大。然而，我国物业管理无论是理论建设还是实践探索，都远远滞后于城市的建设与发展。特别是在实际运作中，由于现代新型建筑材料的应用，环保建筑、生态建筑、信息建筑、智能建筑的产生，更在发展水平上拉开了现代城市建筑与物业管理的差距。如何规范物业管理市场，规范物业管理运作程序，力求物业管理观念创新、经营创新和管理创新，使物业管理市场化、规模化、专业化、信息化、规范化和科学化，这不仅成为业内同仁，而且已经成为社会有识之士的共识。

物业管理作为一种新兴服务行业，目前尚未建立起完善的行业管理标准和从业人员行为规范，从业人员素质良莠不齐。一些物业管理公司忽视从业人员的职业教育，使得物业管理的服务观念不强，管理水平不高，服务质量不好，甚至摆不正服务与被服务的关系，使产权人、使用人的应有地位得不到尊重，利益得不到保障，其严重制约着我国物业管理行业的健康发展。同时，物业管理又是一个劳动密集型行业，可以吸纳大量的劳动力就业，但是，从事物业管理的人员必须是懂管理、会经营、通技术、精技术的专业人才。因此，开展致力于物业管理专业教育和物业管理从业人员的技能培训工作是十分必要的。华中科技大学出版社推出的“21世纪高职高专物业管理专业系列教材”，无疑为物业管理专业教育和物业管理从业人员技能培训工作的实施发挥了积极的推动作用。

华中师范大学、四川师范大学、广西大学、广州大学、湖北经济学院、广州城市职业学院、济南物业专修学院、武汉职业技术学院、湖北三峡职业技术学院、浙江育英职业技术学院等院校组织有关学者和专家，编写了“21世纪高职高专物业管理专业系列教材”。该系列教材包括：《物业管理法规》、《物业管理概论》、《物业管理实务》、《房地产估价》、《房地产开发经营》、《物业管理企业财务会计》、《建筑识图与房屋构造》、《房屋维修技术与预算》、《物业设备管理》和《物业智能化管理》。这套系列教材对各门课程的基本理论、基本知识、基本方法和基本技能做了深入浅出的阐述，并力求全面系统、理论与实际相结合，体现了较强的实用性和可操作性特点。该套系列教材不仅是高职高专物业管理专业教材，也是物业管理从业人员岗前培训和继续教育的重要读物。

21世纪高职高专物业管理专业系列教材编写组

2005年12月

目 录

CONTENTS

第一章

物业管理的基本概念

本章学习要点 通过本章的学习，了解物业概念、分类及其特点；深入理解物业管理的定义和分类，了解现代物业管理的产生和发展；掌握物业管理的内容和特征；熟悉物业管理的基本环节。

第一节　物业的含义

物业管理是房地产市场发展到一定阶段的必然产物。物业管理在国外已有一百多年的历史，在我国虽然尚处在起步阶段，但其发展速度很快，受到广大业主和政府相关部门的高度重视。要搞好物业管理工作，首先必须对物业的含义有个基本的认识。

一、物业的概念

“物业”一词源自英语“property”或“estate”，自 20 世纪 80 年代由我国香港地区传入内地，其含义为“财产、资产、拥有物、房地产”等，是一个较为广义的范畴。从物业管理的角度来说，物业是指已建成并投入使用的各类房屋及与之配套的设备、设施和场地，其中各类房屋可以是建筑群，如住宅小区、工业区等，也可以是单体建筑，如一幢高层或多层商住楼、写字楼、商贸大厦、宾馆、别墅、停车场以及工业厂房和仓库等；同时物业也是单元房地产的称谓，如一个住宅单元。与之配套的设备、设施和场地，是指与上述房屋相配套的室内外各种设备、公共设施以及周围的场地、庭院和道路等。这是物业的一种狭义范畴。

在理解“物业”的概念时，要注意物业、房地产、不动产等概念的联系和区别。物业与房地产、不动产是三个有着密切联系的概念，三者在英语中都用“real estate”或“real property”表示。房地产是指土地、建筑物及其他地上定着物。它是实物、权益、区位的综合体。由于其位置固定，不可移动，通常在国外称为不动产。而物业在粤、港地区实际上是其方言对房地产的称呼。可见，三者在本质上是一致的。但在实

际使用中有一定的差异，“物业”一词有别于常说的“房地产”或“不动产”，“不动产”指土地及附着在土地上的房屋和构筑物等位置固定、不可移动的财产。“房地产”一词则一般用来指一个国家或一个地区、一个城市所有的房地产，并且包括房地产生产、流通、消费的整个过程，可以说是一个宏观的整体的概念。“物业”最早在香港被普遍应用时，其含义为单元性房地产。物业一般用来指已经建成并进入消费领域的实物资本形态的某项具体的单元性房地产。物业可大可小，可以是一栋楼宇中的一个单元、也可以是一组标准厂房，还可以是一幢大厦或一个住宅小区。大物业还可以分割成小物业。可见，物业是一个微观的、个体的概念。

二、物业的分类

物业按照不同的标准有不同的分类。

(1) 按物业的用途来划分，可分为居住物业和非居住物业。居住物业是指住宅及其附属的设备和设施，住宅包括公寓、普通单体住宅、住宅小区和别墅等；非居住物业包括商业物业、工业物业、特种物业等，其中，商业物业包括商业卖场、写字楼、贸易中心、会展中心、餐饮服务场所等能够带来经济效益的物业，工业物业包括工业厂房和货仓，特种物业是指除了上述几种类型物业之外，有必要、有可能运用物业管理的方法实施管理的物业，特种物业又可根据不同的用途细分为学校物业、公共物业、行政办公物业、医院物业、其他特种物业等。

(2) 按产权关系来区分，可分为公产、私产和单位产等不同的类型。同一物业也可以有多种产权关系。对于由多个产权人共同拥有的结构相连或具有共有、共用设备和附属建筑的物业，称为异产毗连房屋，也叫多主楼宇。

三、物业的特点

一般说来，物业的特点主要体现在如下几个方面。

1) 耐用性

一方面从构成物业基础的土地来看，土地是大自然的产物，它具有不可毁灭性，是永存的；另一方面，建筑物虽然不像土地那样具有不可毁灭性，但在正常情况下，其使用期限一般都可达数十年乃至上百年，有时拆除某些建筑物也是为了更好地利用土地，提供更高的使用价值。需要说明的是，土地在一些特殊的情况下是有寿命的，即土地和房屋本身是可以长期使用的，但对具体的某个使用者来说，又是有一定使用年限的，特别是通过政府出让方式取得的土地使用权，根据《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》规定的土地使用权出让最高年限，居住用地为70年；工业用地为50年；教育、科技、文化、卫生、体育用地为50年；商业、旅游、娱乐

用地为40年;综合或者其他用地为50年。土地使用权期满,土地使用权及其地上建筑物、其他附着物所有权由国家无偿收回。

2）价值量大

土地是一种不可再生的资源,土地供给是有限的,供求之间的矛盾决定了土地价格昂贵,特别是城市中心和交通发达、位置好的地段,更可以说是寸土寸金。再加上物业的开发建设需要大量的投资,从建筑物的建造到配套设备的购买和安装都要大量的资金。因此,相对于一般的商品而言,物业的价值很大,一方面表现在单位价值高,通常1 m^2 土地或1 m^2 建筑面积房屋的价格都在千元以上,甚至上万元;另一方面是总体价值大,物业不可以零星消费,能构成一个可利用的土地或建筑物的价格一般都在数十万元以上。

3）不可移动性

虽然土地上的土、沙石等和地下的埋藏物等的位置可以移动,但是作为立体空间的完整意义上的土地是无法移动的。建筑物必须固定在土地上,通常也是不可移动的,也就形成了物业空间位置的不可移动性。需要指出的是,在某些特殊情况下,通过采用先进的技术,也可以对某些建筑物进行迁移,但是被迁移的建筑物数量毕竟非常少,而且只是很短距离的移动,是一种极为特殊的现象。物业的不可移动性,使得其只能就地开发、利用和消费等,而不能像其他商品那样在不同的地区之间调剂余缺,表现出地区性特征。

4）保值性与增值性

从长期看,物业具有明显的保值性与增值性。随着社会生产力的提高和经济的发展,物业由于耐用、供给有限,能有效抵御通货膨胀造成的损失,即所投入的资金的增值速度能抵消货币的贬值速度,因而,常被用来作为保值的一种重要商品,甚至随着时间的推移,物业价值还会自然增加。虽然物业的价格随着社会经济发展的波动也可能会在一定时期内有所波动,但从物业价格变化的总体趋势来看,仍呈波浪式、螺旋式上升的趋势。

5）异质性

与工厂流水线上制造出来的整齐划一的同质性产品不同,物业几乎没有完全相同的。即使有一模一样的建筑物,也会因为自然地理位置和社会经济位置的不同,而存在实质上的差异。每宗物业的温度、湿度、日照、交通、区位、周围环境、与公共设施及商业中心的接近程度等,均有其独一无二的状态,从而使构成物业的整体存在差异。至于不同功能和不同设计的物业,其差异则是显而易见的。物业的这种异质性,使得物业的经营效果出现分化。

6）相互影响性

物业的价值不仅与其本身的状况有直接的关系,而且与其周围物业的状况有着密切的联系,要受邻近物业的用途和开发利用情况的影响。例如,如果在一个住宅小

区附近修建一座工厂，会造成该住宅小区的价值下降；但是，如果在这个小区的旁边建造一座花园或一个购物中心，则会使该小区的价值得到明显的提升。

7）易受影响性

由于物业关乎国计民生，物业投资与消费对整个国民经济运行影响重大，因此，国家对物业的投资开发，在政策上要实施宏观调控，以保证物业的投资、开发与交换等处于有序状态中。事实上，世界上任何国家和地区一般都会通过管制权、征税权、征收权、充公权等四种特权对物业的使用和支配进行一定的限制，而物业的不可移动性也决定了它无法逃避种种制度、政策的影响和限制。

第二节　物业管理的概念

一、现代物业管理的产生与发展

传统意义上的“物业管理”起源于19世纪60年代的英国，当时英国工业正处于蓬勃发展时期，对劳动力的需求激增，大量农村人口涌入城市，城市原有房屋和设施远远满足不了人口增长的需要，城市房屋极度短缺。一些房屋开发商乘此机会相继修建了一些简易住宅，并以低廉的价格租给贫农和工人家庭居住。由于住宅设施极为简陋，居住环境非常恶劣，人口密度过大，人为破坏房屋设施的现象时有发生，拖欠房租的现象也很普遍，使得业主的财产及经济收益得不到保障。此时，有一位名叫托维娅·希尔(Octavia Hill)的女士为其名下的“物业”制订了一套行之有效的管理办法，并予以实施，取得了良好的效果，不仅改善了租户与业主的紧张关系，也改善了租户的居住环境。一种新型的房屋管理模式就此产生。

然而，真正意义上的物业管理产生于19世纪最后10年的美国。当时，美国经济快速发展，随着科学技术的发展，特别是建筑技术的不断进步，安装电梯的高层建筑开始出现。与一般房屋相比，高层建筑具有附属设备多、结构复杂和多业主共有等特点。这些特点使得高层建筑的日常维修和管理工作量加大，技术要求高，一般的房屋管理机构往往难以胜任。这时，专业性的物业管理机构应运而生。随后，物业管理行业组织也随之出现，芝加哥摩天大楼的所有者和管理者乔治·A.霍尔特成立了“芝加哥建筑物管理人员组织”(CBMO, Chicago Building Managers Organization)。该组织于1908年举行了第一次全国性会议，与会者达75人，正式宣告世界上第一个物业管理行业组织诞生。在该组织的推动下，三年后在美国又成立了“建筑物业主组织(BOO, Building Owners Organization)”，进而组建了“建筑物业主与经理人员协会

(BOMA,Building Owners and Managers Association)”。这个协会是一个地方性和区域性组织的全国联盟。联盟随后在英国、加拿大、日本、澳大利亚和南非等国纷纷成立了分支机构,从此形成了一个国际性组织,并更名为“国际建筑物业主和经理人员协会(BOMAI, Building Owners and Managers Association International)”。该协会自1922年起发行出版物,1924年出版名为《经验交流报告》(《Experience Exchange Report》)的年刊。这个协会的早期成员主要为办公楼宇管理人员。到20世纪30年代,公寓业主和其他类业主也相继组建了自己的组织,如“全美公寓学会(National Apartment Association)”、“房地产管理学会(Institute of Real Estate Management)”等。这些组织根据相应专业需要,相继设立了一些教育项目并组织考试,颁发从业人员资质证书,使物业管理日渐系统化、规范化和科学化。

物业管理从产生至今,经过一百多年的发展历程,在国际上得到广泛认可并在全世界范围内得以推广,成为日趋成熟的新兴行业。

我国内地的物业管理是从借鉴香港地区物业管理的经验开始起步的。20世纪50年代的香港,由于经历了第二次世界大战,城市房屋受战火破坏严重,加上大量大陆人口涌入港岛,使房屋需求量急剧增加,房屋极度紧缺。为此,大型楼宇应运而生,一幢楼宇中有众多居住者和业主。人口的密集和业权分散的状况又引发了公共环境的恶化及社会治安的混乱。于是一些楼房业主开始聘请看更者和清洁工来承担基本的保安和清洁工作,并由用户集资来支付这些人员的工资。从此,物业管理在香港地区开始逐步发展。20世纪60年代,伴随着更大规模和更大型楼宇的建设和交付使用,香港当局从英国聘请了具有专业资格的房屋管理经理来港领导本地人员执行大型屋村的管理工作,由专人负责统筹清洁、保安、维修等服务。其特色是屋村用户不用另外缴纳管理费用,这些费用一般是从租金中划拨。20世纪70年代,香港地产业迅速发展,物业管理的重要性得到普遍的认同,有实力的地产商先后成立了管理、维修、保安、园艺等附属公司,以落实整体的物业管理工作。香港当局也于1970年发布了《多层大厦(业主立案法团)条例》,至此,物业管理逐步走向社会化和法制化。进入20世纪80年代以来,港英政府鼓励大厦小业主积极参与大厦的管理事务,并于1987年成立了“私人大厦管理咨询委员会”,专门为多层大厦业主立案法团及大小业主提供咨询服务。1989年又成立了“香港物业管理公司协会”,该协会具有双重职能,既可以代表物业管理行业发言,又可以对同行企业进行监督,标志着香港的物业管理日益走向成熟。

内地对物业管理的探索始于20世纪80年代初期,随着住房制度改革的进行,房屋管理的福利性逐步向经营性转化;同时,房地产业的发展使房屋管理工作量急剧增加;各种高层新式建筑设计的复杂性和功能的多样化也使得管理的内容变得更加复杂和专业化;而人们对生活工作环境质量要求也不断提高,在这种状况下,需要有一个专业的服务机构来承担这些管理和服务工作。于是,我国开始探索和尝试物业管

理,并从住宅管理开始实验。作为改革开放窗口的深圳和沿海开放城市的广州,首先借鉴香港地区的经验,推出了物业管理业务,旨在探索一条专业化、社会化、经营化的住宅管理新模式。

1981 年 3 月 10 日,深圳市成立了中国内地首家专业化的物业管理企业——深圳市物业管理公司,这标志着内地专业化、经营型物业管理的诞生。该公司作为一家以管理涉外商品房为主的公司,在经济上独立核算、自负盈亏。在借鉴香港成熟的物业管理方法和经验的基础上,结合深圳特区的实际情况,按照社会化、企业化管理的原则,建立起“综合收费,全面管理服务,独立核算,靠企业自身经营运转”的商品化房管体制。新体制理顺了市场经济形势下房产经营部门与管理部门之间、管理部门与业主、租户之间的关系,使房地产管理工作从过去的行政性、福利性,走上了专业化的有偿服务的管理轨道。

从此以后,深圳市的物业管理行业迅速发展。伴随着 20 世纪 80 年代末、90 年代初的房地产开发热潮和大量高层、多功能综合楼宇的出现,物业管理体制得到社会广泛的认可,物业管理工作得到不断的实践与发展。1985 年底深圳市房管局成立后,对全市住宅区进行调查研究,肯定了物业管理公司专业化、社会化、企业化的管理经验,并在全市大力推广。深圳市房管局还进一步从财务管理、监督、专业队伍的组织、目标承包管理责任制的推行等方面予以调控,以加快住宅区管理向规范化、制度化、专业化方向发展。到 1988 年,由企业实施管理,房管局进行监管的住宅区管理体制在深圳市已基本形成。

1993 年 6 月 30 日,深圳市物业管理协会成立,标志着物业管理作为一个新兴行业的社会地位得到确立,也意味着我国的物业管理进入了一个新的发展时期。进入 20 世纪 90 年代以来,住宅建设在各类建筑中的比重不断提高,住宅小区的管理受到了主管部门的高度重视。1994 年 4 月 1 日,建设部颁布了《城市新建住宅小区管理办法》,并从颁布之日起正式实施。1994 年 6 月 18 日,深圳市第一届人大常务委员会第 23 次会议通过了我国第一个有关物业管理的地方性法规《深圳经济特区住宅区物业管理条例》。1995 年,建设部建房[1995]120 号文发布了《关于印发〈全国优秀管理住宅小区标准〉及有关考核验收工作的通知》。1996 年,建设部又以[1996]建房物字第 008 号文发布了关于《全国城市物业管理优秀住宅小区(大厦、工业区)达标办法的通知》,并附有《全国城市物业管理优秀住宅小区(大厦、工业区)达标评分细则》。各地也根据当地情况,结合建设部文件精神制订了相关管理办法。如武汉市于 1996 年 1 月 24 日,以市政府 86、87 号令分别下发了《武汉市住宅小区管理办法》和《武汉市城镇物业管理办法》。

可见,物业管理作为一种新型的管理模式逐渐受到了城镇政府的高度重视。目前,全国许多大中城市都在积极推行物业管理,取得了很大的成绩。专业管理公司的数量迅速增加,规模也在不断扩大,从业人员学习物业管理知识的热情也日渐高涨,

对住宅小区、大厦和工业区实施物业管理工作也已全面展开。物业管理行业在我国已呈现蓬勃发展的态势。

二、物业管理的定义

物业管理是指由专业性的组织按照合同约定接受业主或用户委托，运用市场经营方式和现代管理方法与技术，对所托物业及其业主、用户进行管理并提供服务，使物业发挥最大的使用价值和经济价值。

具体地讲，物业管理就是业主通过选聘物业管理企业，由业主和物业管理企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生和安全秩序的活动等。物业管理企业，通常称为物业管理公司。业主即房屋的所有权人。物业管理区域内的全体业主组成业主大会，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

物业管理的概念有广义、狭义之分。广义的物业管理是指一切为了物业的正常使用与经营而对物业本身及其业主和用户所进行的管理和提供的服务。狭义的物业管理是指楼宇维修、机电设备与公共设施管理、治安保卫、环境卫生等管理与服务。

值得注意的是，与物业管理相关的概念还有物业经营、企业管理和房屋管理。物业管理与这些相关的概念之间既有一定的联系也有明显的区别。

1. 物业管理与物业经营

二者管理经营的范围不同。物业管理是以物业的养护维修、保值增值为核心的计划、组织、指挥等经济活动。而物业经营通常是指物业的开发、建设、销售和租赁等经济活动，它包括房地产开发企业的经营管理活动，如投资开发、销售或租赁等；也包括建筑企业的经营性管理；还包括物业所有者的转售和租赁等活动。

2. 物业管理与企业管理

企业化物业管理的主要特征之一，是指其管理主体物业管理公司要按现代企业制度要求，成为独立的法人经济实体，自主经营，自负盈亏，不受任何行政干扰。但是物业管理不同于一般意义上的工业企业管理。这主要体现在三个方面。第一，产业性质不同。物业管理是服务性产业，属第三产业，而一般的工业企业是生产性产业，属第二产业。第二，管理形态不同。物业管理的对象是物业和相关人员，提供的产品是“服务”，是开放型管理；而一般工业企业是以生产某种特定实物产品为终端，是一种封闭型的管理。第三，管理模式不同。物业管理是委托型和契约化的服务管理，而工业企业管理是生产型、技术化的监控管理。

3. 物业管理与传统的房屋管理

物业管理的产生是对传统房屋管理体制的一种革新，是我国房地产业发展和房屋商品化的一种必然结果。物业管理与传统房屋管理在许多方面都有明显的区别。

第一，管理体制不同。传统的房屋管理是计划经济管理模式下的行政性、福利性的管理，是由政府的职能部门对国有房产以行政手段进行的管理；物业管理则是市场经济管理模式下的经营性的管理，是由具有法人资格的专业公司进行的具有社会化管理特点的有偿服务。第二，所管房屋产权归属不同。传统的房屋管理所管房屋为国有公房，一般情况下，房管部门既有房屋管理权又拥有其产权；物业管理所管房屋的产权归属是多元化的，既可以是某单位集体所有，也可以是个人所有。第三，管理手段不同。传统的房屋管理主要运用行政手段；而物业管理主要依靠法律和经济手段。物业管理企业通过合同或契约，接受业主委托(雇用)，代表业主并运用经济手段经营管理物业。第四，管理经费来源不同。房屋管理经费主要来源于低租金和国家的财政补贴，管理服务为福利性质的无偿服务；物业管理的经费，来源于业主和用户，物业管理公司的每项服务都是有偿提供的，通过收取业主和用户的服务费用维持公司的生存和发展。第五，管理范围不同。传统房屋管理的内容单一，一般只限于对房屋及其附属设备的维修与养护，管理效果不好；物业管理范围则广泛而深入，管理效果好，能达到物业保值增值的目的。第六，管理主体不同。房屋管理的管理主体为政府职能部门，属于事业性质，而并非企业；物业管理的管理主体则是物业管理公司，是具有法人资格的专业企业，属企业性质。第七，管理关系不同。传统房屋管理其房管部门与住户的关系是管理与被管理的关系，房管部门处于一种主导地位，住户则处于被管理的地位；物业管理企业与业主之间则是服务与被服务的关系。

三、物业管理的类型

物业管理按照不同的标准，分为不同的类型。

1. 按照物业的用途划分物业管理的类型

物业有多种用途，物业的类型按用途来划分，分别有居住物业、商业物业、工业物业、特种物业等。物业管理也可以依据用途来划分管理的类型。

1）居住物业的管理

居住物业管理是对住宅及其附属的设备和设施进行管理，主要是为业主提供舒适、安全、便利的居住环境。这种物业是目前物业管理企业所经办的主要类型。所管理的对象可大可小，小到一栋住宅楼或一个住宅单元，大到一片居住区，像住宅小区或一个区域。

2）商业物业的管理

商业物业的管理主要是为房屋的使用人提供进行商业活动的基本条件和配套服务，时刻保持物业的良好运转状态和精致美观的外部形象。

3）工业物业的管理

随着生产力水平的不断提高和生产的社会化，生产企业只负责进行生产，对工业

物业实行托管的模式逐渐被大型现代化企业所接受,工业物业管理就是由专业化的服务公司对企业的生产用房屋及其附属设施设备、环境、治安等进行管理,使这些企业能够集中精力进行生产加工和产品开发等。

4）特种物业的管理

特种物业有些是公益性的,有些是经营性的,在传统房屋管理体制下,一般按系统进行管理,在投资、维修、保养等方面由主管部门承担主要责任。随着经济体制改革的推进,对特种物业的管理也有可能交由专业化的管理公司去实施管理和服务。例如,某市的一个物业管理公司对该市为引进人才所建设的博士专家楼进行物业接管,即物业管理企业可以接受主管部门的委托,对特种物业进行管理。各种不同类型特种物业的服务对象不同,其管理重点也有所不同。

2．按照产权关系的不同划分不同的物业类型

由于物业管理公司对物业的产权关系存在差异,物业管理大体上可分为两种类型:委托服务型物业管理和自主经营型物业管理。

1）委托服务型物业管理

委托服务型物业管理是房地产开发企业将开发建成的房屋分层、分单元出售给用户,一次性收回投资和利润,并由开发企业或业主委员会(在业主、业主大会选聘物业管理企业之前,由开发企业选聘物业管理企业)委托给物业管理公司对房屋进行日常的管理,完善其售后服务。这里所说的“委托”有两种类型:第一种是开发企业自己组建物业管理公司,对所出售的物业进行管理。第二种是开发企业以招标的方式委托专业物业管理公司对已出售的物业进行日常管理。国家提倡按照房地产开发与物业管理相分离的原则,通过招投标选聘具有相应资质的物业管理企业。因为只有通过招标,才能引起竞争,才能促使物业管理公司注重服务质量,促进物业管理的健康发展。在这种物业管理关系中,房屋产权不属于物业管理公司,而是归属于业主,即物业管理公司只拥有经营管理权,而无产权。此类物业管理公司为实现良好的经济效益,可同时管理多幢房屋乃至整个住宅小区。

2）自主经营型物业管理

自主经营型物业管理是房地产开发企业建成房屋后并不出售,产权留给自己,然后交给下属的物业管理公司或为该幢房屋专门组建从事租赁经营的物业管理公司,由物业管理公司进行经营,通过租赁活动收取租金,回收投资。待投资完全收回后,开发企业可以将该物业出售,也可以继续拥有该幢物业,并继续出租它,获取利润。由此可知,此类物业管理公司不仅拥有经营管理权,而且拥有产权;不仅具有维护性管理的职能,更为主要的是对所管物业具有出租经营的权利。它实质上是房地产开发的延续,将房地产开发与经营联系起来,通过物业的出租经营达到为开发公司回收项目投资和获取长期、稳定利润的目的。物业管理公司在出租物业时,要细心经营,并根据市场需要和变化对所管物业做出适时的更新改造,如室内装修和重新分隔等,

以提高物业的档次和适应性,改造与完善物业的使用条件,延长物业的使用时间等,进而调整租金以反映市场价格的变化,从中获取更丰厚的利润。此类物业管理公司的经营对象,多数是商业大楼、办公写字楼等。

自主经营型物业管理与委托服务型物业管理存在较大的差异,主要体现在以下几个方面:第一,从产权上来看,在前者形成的物业管理关系中,物业管理公司拥有所管理物业的产权,而后者则不拥有所管理物业的产权;第二,从管理上来看,委托服务型物业管理仅仅是售后服务,只需保持物业的正常使用即可,而自主经营型物业管理则需要树立物业管理形象,创造良好的信誉,并将房地产开发中不完善的部分根据用户需要加以完善,为物业的租赁活动创造良好的环境,以提高利用效率;第三,从管理的物业对象来看,委托服务型物业管理既有住宅楼宇,也有商业中心、写字楼与综合楼,而自主经营型物业管理则主要是商业中心、写字楼与综合楼;第四,从服务对象上看,委托服务型物业管理既有普通居民,也有企事业单位和机关,自主经营型物业管理则主要是企事业单位和机关。这些差异决定了自主经营型物业管理的经营方式必须是积极、主动地争取客户,在为客户服务的前提下,发展多种经营,扩大营业收入。自主经营型物业管理是房地产开发企业为扩大市场份额、提高长期投资效益而采取的一种对策。

虽然物业管理企业可以大体分为上述两类,但在实际经营过程中,物业管理企业往往有所创新或混合,并不是单纯地管理某一类物业。

第三节　物业管理的内容与特征

一、物业管理的内容

物业管理产业性质属于服务性行业,其基本出发点是根据社会生产力发展水平和人们对生活需求的变化,利用先进的维修养护技术和现代管理科学知识,通过经济手段来管理物业,为业主、住户以及居民提供健康、和谐的生活环境和工作环境。物业管理的内容相当广泛,服务项目呈现多元化、全方位的态势,而且不同类别的物业有着不同的管理侧重点。

(一)物业管理的基本内容

尽管物业类型各有不同,使用性质差异很大,管理和服务的内容各有侧重,但是,物业管理的基本内容是一样的。物业管理涉及的领域相当广泛,其基本内容按服务

的性质和提供的方式可分为常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。

1. 常规性的公共服务

这是指物业管理中的公共性的管理和服务工作，是物业管理企业面向所有住用人提供的最基本的管理和服务，目的是确保物业的完好与正常使用，维持正常的工作生活秩序和良好的环境。公共性服务管理工作，物业的所有住用人每天都能享受到，其具体内容和要求在物业管理委托合同中应明确规定。因此，物业管理就有义务按时按质提供这类服务，住用人在享受这些服务时也无须事先再提出或作出某种约定。

公共服务主要有以下八项。

（1）房屋共用部位的维护与管理。包括房屋使用情况的安全检查、对房屋外装修、主要通道、屋面等的养护管理。

（2）房屋共用设备设施及其运行的维护和管理。对物业来说，机电设备、空调系统、供水供电系统、通信系统、公用设施等，都必须处于良好的工作状态，才能保障物业的正常、安全使用，不能等发生故障后再去修理。经常进行维护和保养，可以延长物业的使用寿命，为业主和租户提供基本的使用保证。

（3）环境卫生、绿化管理服务。搞好物业及周围环境的清洁，包括垃圾、各种废物、污水、雨水的排泄清除等，以求保持一个清洁卫生的环境，向业主或租户提供一个整洁舒适的居住、办公环境。干净整洁的环境给人们以视觉上的美感和心理上的舒适感。做好物业管理区范围内的绿化建设和保养，以提供良好的生态环境。尤其是草地绿化和花木养护工作对营造一个优美宜人的环境是非常重要的。

（4）物业管理区域内公共秩序、消防、交通等协助管理事项的服务。加强保安和消防管理，向业主和租户提供生活和办公的安全保障。必须认真做好治安管理工作，承担起大楼和小区范围内的安全、保卫、警戒等，甚至包括排除各种干扰，保持居住区的安静。要搞好消防设备的养护工作，确保消防设备百分之百地处于良好使用状态。要建立和执行消防制度，加强消防队伍的管理等。加强车辆管理，防止车辆丢失、损坏或酿成事故，要求小区、大厦行车路线有明显标志，车辆限速行驶，统一物业辖区内的车辆停放，保持物业辖区的道路、过道的畅通。

（5）物业装饰装修管理服务。包括房屋装修的申请与批准及对装修的设计、安全等各项管理工作。

（6）维修基金的代管服务。这是指物业管理企业接受业主管理委员会或物业产权人委托，对代管的房屋共用部位共用设施设备维修基金的管理工作。搞好维修基金以及储备金的核收与管理，为用户的长远利益作早期的筹划。

（7）物业档案资料的管理。建立物业档案，随时掌握产权变动情况，维护物业的完整和统一。

（8）代收代缴收费服务。

2. 针对性的专项服务

针对性的专项服务是指物业管理企业面向广大住用人，为满足其中一些住户群体和单位的一定需要而提供的各项服务工作。其特点是物业管理企业事先设立服务项目，并将服务内容与质量、收费标准公布，住用人需要这种服务时，可自行选择。专项服务实质上是一种代理业务，为住用人提供工作、生活的便利。专项服务是物业管理企业开展多种经营的主渠道。

专项服务的内容主要有日常生活、商业服务、文教卫生、社会福利及各类中介服务五大类。其中各类中介服务是指物业管理企业受业主委托，开展代办各类保险，代理市场营销、租赁，进行房地产评估及其他中介代理工作。需要注意的是，有些中介代理工作需要具有相应的资格或委托具有相应资质条件的机构和人员进行。

3. 委托性的特约服务

特约服务是为满足物业产权人、使用人的个别需求受其委托而提供的服务，通常指在物业管理委托合同中未要求、物业管理企业在专项服务中也未设立，而物业产权人、使用人又提出该方面的要求，此时，物业管理企业应在可能的情况下尽量满足其要求，提供特约服务。

特约服务实际上是专项服务的补充和完善。当有较多的住用人有某种需要时，物业管理企业可将此项服务纳入专项服务。

上述三大类管理与服务工作是物业管理的基本内容。物业管理企业在实施物业管理时，第一大类是最基本的工作，是必须做好的。同时，根据自身的能力和住用人的需求，确定第二、第三大类中的具体服务项目与内容，采取灵活多样的经营机制和服务方式，以人为核心做好物业管理的各项管理与服务工作，并不断拓展其广度和深度。

值得一提的是，物业管理的多种经营业务是一个发展趋势。我国的物业管理虽然还处于初级发展阶段，但多种经营的发展趋势已经表现得很明显。主要有两个方面的原因。首先，是竞争的需要。随着物业管理在全国的全面推行，物业管理公司逐渐展开了竞争。它们为了树立良好的形象，非常关注企业的社会效益，这就推动了多种经营业务的开展。其次，是出于物业管理企业生存和发展的需要。物业管理企业是以盈利为目的的经济组织，为了取得更多的收益，必须采取一业为主多种经营的方式。当然，企业的多种经营业务应与物业管理有关，而且必须从属于主业——物业管理，不能“以副代主”。

（二）不同物业的管理要点

不同用途的物业尽管基本管理内容相近，但物业管理公司在进行具体管理时，根据物业的种类不同，管理的侧重点也不同。以下介绍几种主要类型物业的管理要点。

1. 住宅物业的管理

由于住宅是人们最基本的生存条件之一，其设施对人们能否安居乐业有着直接的重要影响，因此住宅物业的管理在物业管理中最受关注，也是目前物业管理业务覆盖面最广的业务类型。在住宅物业管理中，供水、供电、供气、供暖等问题是最受关注的问题，周围的卫生环境、绿化状况也很重要。住宅管理的目的是向住户提供令人满意的生活环境，因此房屋及设施的维修养护、清洁、绿化、保安、康乐及其他服务项目的管理就成为住宅管理的重要内容。

2. 公共商业楼宇管理

公共商业楼宇是收益性物业，由于它服务对象的主体是商家如商场、证券公司等，其物业管理的水平对业主或租户的创收和盈利产生重大影响。商业楼宇管理的主要责任是为商业楼宇的经营者有序运营提供完善的后勤保障，包括保持各种设施和设备正常安全的使用，保证消防通道的畅通和良好的治安状况，达到严格的卫生标准等，除此之外，还应加强前期的物业出租方案及出租策略的设计，同时，要处理好与进驻商家之间复杂的利益关系，实现共同发展。

3. 高层办公楼宇管理

高层办公楼宇主要指那些建筑层次在10层以上，建筑体量及规模较大，档次较高，内部设备设施高度专业配套、先进，功能齐全，一家经营，多家使用，以接待公司或机关、机构等企事业单位，主要用作办公用途的建筑物。作为高档次的办公场所，需有高标准、高质量的管理服务，高层办公楼宇都配备比较现代化的设备，如由电脑控制的楼宇自动化系统、中央空调设备、通风设备、高档电梯或升降梯、保安监控设备、卫星通信设备等，这些重要设备的正常运转必须由具备专门知识与技术的人员来操作和养护。保证这些设备的正常使用是高层办公楼宇管理的重要内容。消防安全、治安保卫及卫生保洁也是重点，这样才能保持较高的出租率，开发商或所有者才能尽快收回投资并获取较高的收益。

4. 旅游宾馆管理

作为综合性服务行业的旅游宾馆，服务质量是衡量其管理水平的主要标志。它通过提供客房、餐饮、康乐活动、商品和综合服务项目来满足客人的需求，从进入宾馆到离开宾馆，客人的需求往往包括许多方面，因而其服务就会关系到多个部门、环节和岗位。从预订、接待、问询、收款结账、清洁卫生、楼层接待、客衣送洗、安全保卫到餐厅布置、清洁卫生、餐厅服务、迎宾送客等各个环节都必须提供优质服务。此外，旅游宾馆的物业管理还必须重视设施与设备等有形部分的管理，以便为顾客提供全方位的优质服务。

5. 工业物业管理

与其他物业相比，工业物业是较难管理的一种物业。对工业物业的管理除履行常规的管理外，主要包括：其一，厂房货仓等建筑物及其附属设备的管理非常重要，特

别是要注意对房屋建筑物内的附属供水供电设备系统的精心维护和及时维修,定期检查其性能是否完好,以确保水电的供应,因为工业生产离不开水电;其二,工业厂房和货仓的消防管理比其他物业更严格、更细致,因为很多工厂储存的原料和成品是易燃易爆货物和材料,极易造成火灾;其三,对工业厂房和货仓来说,防盗、防窃的保卫工作也很重要,这是因为工业厂房和货仓内储存着大量原料、半成品、成品和机器设备,一旦发生丢失和损坏都会影响工业生产的顺利进行,造成财产的损失;其四,保持厂区内货物运输畅通是工业厂房和货仓管理的重要环节,关系到原料、物资、工具设备能否及时供应给生产部门,成品能否及时运送出去,它直接关系到生产能否顺利进行。

二、物业管理的特征

物业管理作为一种新型的管理模式,它有别于以往的房产管理,具有专业化、社会化、一体化、市场化、规范化等特点。

1）专业化

物业管理的专业化是指专业物业管理企业通过契约或合同的签订,按照产权人和使用人的要求去实施专业化管理。也就是说,物业管理的专业化包含两层含义:一是有专门的组织机构,即物业管理工作是由专门的机构、专门的企业来承担的,而且这些机构、企业必须具备一定的专业资质并达到一定的专业标准;二是专业人才,物业管理的从业人员必须具备物业管理的专业知识,如机电设备、空调、管道、消防、电梯、房屋维修等,非有专门人才不可。例如武汉市房地产管理局曾于 1997 年 4 月专门发文,要求武汉市所有物业管理人员都必须接受专业培训,持证上岗,以满足现代物业管理专业化的要求。

2）社会化

物业管理社会化有两个基本含义。一是业主从社会上选聘物业管理企业;二是物业管理企业要到社会上去寻找可以代管的物业。物业的所有权、使用权与物业的经营管理权相分离是物业管理社会化的必要前提,现代化大生产的社会专业分工则是实现物业管理社会化的必要条件。物业管理将分散的社会工作集中起来统一承担。每位业主只需面对一家物业管理公司,就能将所有关于房屋和居住(工作)环境的日常事宜安排好,业主只需根据收费标准按时缴纳管理费和服务费,就可以获得相关服务,有利于发挥物业的整体功能,实现经济效益、社会效益、环境效益的统一和综合改善。

3）一体化

物业管理不仅要对房屋及其附属设备、设施、场地以及环境、道路等实施统一管理,而且要向业主、用户提供全方位服务。全方位服务包含的内容很广泛,一切在住、

用中涉及的问题都可以由物业管理公司负责解决或协助解决。

4）市场化

市场化是物业管理最主要的特点，是物业管理在社会主义市场经济条件下的必然特征。在市场经济条件下，物业管理的属性是经营，所提供的商品是服务，物业管理公司在管理过程中所提供的各项服务均是商品，即它的每项业务都是有偿的。物业管理公司是该商品的提供者，是企业，不是事业单位，也不是行政机关的分支机构，是以盈利为目标的。业主、用户是该商品的需求者与购买者。物业管理企业是按照现代企业制度组建并运作的，向业主和使用人提供劳务和服务，业主和使用人购买并消费这种服务。这种通过市场竞争机制和商品经营的方式所实现的商业行为就是市场化。

5）规范化

规范化是市场经济发展的必然要求，也是企业走向现代化、科学化的必然要求。对物业管理公司来说，规范化不仅指公司的设立必须按照国家公布的有关法规和程序，还指公司的管理运作制度必须规范，如果物业的产权产籍管理不规范，就容易产生纠纷；如果物业的接管程序不规范，就容易留下后患；如果与业主签订的契约不规范，就导致权责不清；如果管理不规范，就不符合现代企业制度的要求。规范化还包括岗位设立规范。在物业管理公司企业化的过程中，很重要一点，就是要设立规范的岗位，这是文明服务、优质服务的前提。

第四节　物业管理的基本环节

物业管理是一个由若干环节组成的完整的系统工程，根据物业管理工作的特点，从物业的规划设计到建成投入使用后物业的日常管理，物业管理包括的基本环节如下。

一、物业管理的前期介入

（一）前期介入的含义

前期介入是物业管理的第一个环节。所谓前期介入是指物业管理企业在物业的常规接管验收之前就介入到物业的规划设计、开发与建设中来，从管理和运作的角度为开发商提出从楼宇设计、施工监管、设备选用、功能规划、房屋租赁、工程交接等多

方面的建设性意见，为物业投入使用后进行优良管理创造条件。

在物业的规划设计过程中，要从管理的角度看设计方案是否合理，如居民生活必须的生活网点应合理布局，对生活设施的现代化进程要统一考虑进去，如电话、网络、空调、采暖、煤气管道、防盗安全系统、消防、停车场等。过去在房地产规划设计时虽然考虑了房屋和配套设施两部分的组合问题，但设计往往落后于科学技术的发展和人民生活水平提高而产生的要求；另外设计人员也往往多从技术角度考虑问题，而忽视了日后的管理问题。物业管理人员要积极主动与设计部门沟通、联系，从物业管理的角度，对设计方案提出意见和建议；在施工过程中，物业管理人员要积极参与施工监理工作，对房屋的主体结构、梁、柱、墙和供水供电供暖系统、机电设备等方面进行技术质量监督。

需要指出的是，物业管理的前期介入只是物业管理人员从物业管理角度出发对方案设计和建设施工等提供意见或建议，而不是直接进行干预。

（二）前期介入的意义

按传统的做法，物业的接管验收应在物业竣工之后。但是由于开发商在物业的开发过程中，往往没有或很少从物业管理角度考虑问题，等到物业建设完成投入使用后，常常出现综合配套不到位、设计方案未考虑到某些实际需要、建筑质量达不到应有的标准等一系列的问题。因此，除了开发商、设计单位、施工单位应认真执行国家有关规定和严格把关外，物业管理企业积极参与物业开发的全过程，让物业管理公司在接管验收之前就参与到物业的规划设计、开发与建设等相关的决策，对于确保物业建设质量和使用功能的完善，搞好物业管理工作具有非常积极的意义。物业管理前期介入的意义主要体现在以下几个方面。

1. 完善物业的规划设计

物业的规划设计人员一般都具有丰富的规划设计理论知识，非常熟悉国家建筑设计标准，但是对于因为地理环境和经济发展水平不同造成的对房屋设计要求的差异，以及由于人们的生活方式的变化引起的对住房需求的变化等，设计人员则很难全面地预料或估计，物业管理人员则熟悉物业使用过程中的实际需求，并能充分考虑人们对物业产品和工作居住环境需求的不断变化。因此，在物业开发的规划设计阶段，有物业管理人员介入，从物业日后的使用和管理的角度充分发表意见，例如，对房型的设计、供电供水、污水处理、电信、道路、绿化、管线走向、服务配套设施及平面布局等问题提出建设性意见，可以弥补规划设计人员实践经验的不足，有利于物业设计方案的完善。

2. 有助于提高施工质量

物业管理公司在物业的日常管理中，积累了丰富的物业常见通病的资料，对使用过程中各种可能出现的因施工质量引起的质量问题都非常清楚，由物业管理公司在

物业的建设过程中参与监理，可以预防可能出现的质量隐患。这样，在施工单位自我质量管理，开发单位检查管理、监理公司的质量监理的基础上，又增加了物业管理公司替未来用户的监督管理，不仅强化了房屋建造中的生产技术的监控，而且还落实、保证了质量监督的组织措施，从而确保房屋建造质量。

3. 为竣工验收和接管验收打下基础

由于物业管理公司对物业开发的前期介入，就对物业的规划设计、各工序组成的生产过程、材料使用、质量状况等都相当熟悉，因此在物业建成验收前，物业管理公司已对将验收的物业的各种情况都很清楚，为后续的竣工验收和接管验收提供了可靠的基础，这样可以提高验收工作的质量，缩短验收的时间。对于验收中发现的问题，也容易找出原因，便于交涉和协调，使验收工作不至于流于形式。

4. 便于日后对物业的管理

前期介入物业开发，使物业管理公司对该物业的整体情况相当了解，这对于物业的管理、养护、维修，为日后的物业管理带来许多方便。一是方便了物业管理中维修养护计划的安排；二是方便了物业管理中的检修，节约检修时间；三是方便了物业的改造、搭建、拆除等改进工程及设备的更换等。因此，物业管理公司前期介入提高了后续物业管理工作的效率和质量，为物业管理公司的未来管理打下了牢固的基础。

（三）前期介入的主要内容

物业管理前期介入的内容可分为规划设计介入、施工质量监理介入和竣工验收介入等三个大的方面。如果从实务角度考察，前期介入主要包括以下几个方面的内容。

1. 从建筑通病预防角度介入建筑结构及构造的施工管理过程

房屋常见问题包括楼顶渗水、外墙渗水、地板和墙面起壳等，物业管理人员将其管理中所发现的房屋通病及相关建议提交给规划设计单位、施工单位和开发企业，引起他们的重视，从各自专业的角度考虑并共同协商解决办法，可以防止出现类似的问题。

2. 从业主或客户需要的角度介入水电设备、消防设施、通信设施等的配备过程

物业管理公司是业主或客户的管家，业主或客户的需要就是物业管理公司的需要。物业管理公司站在业主的角度，从业主的利益出发，对于水电设备、消防设施、通信设施等的选用提出意见。如北方地区水管要注意防冻，南方地区的电表和电线需要较大的负载量等。

3. 从安全角度介入保卫系统建设过程

现代办公楼与住宅，对安全均有较高要求。由于物业管理公司具体实施安全保卫工作，一方面他们熟悉业主或客户对安全的要求，另一方面他们了解完善的安全保卫系统应具备的条件，因此，物业管理公司要为物业的保卫系统的建设提供很多有价

值的意见,有利于建立更加完善的保卫系统。现代化的大厦一般都有电子监视器、电子防盗报警系统,住宅小区一般也采取电子巡更、红外线监控等措施进行安全防护。

4. 从环境角度介入卫生与绿化等环境营造过程

在前期介入过程中,物业管理公司要对卫生设备、设施和园林绿化等提出相关建议并监督其实施。在卫生方面,如实行垃圾袋装、专人收倒、定点收集等。在绿化方面,主要从气候、环境、造型、布局等多方面综合考虑,选择不同种类的花草树木,进行合理的组合和搭配。

5. 从方便业主或客户的角度介入配套设施的完善过程

不同类型的物业,对于配套设施的要求是不同的,物业管理公司在前期介入时需从方便业主或客户的角度加以关注。例如,对一般住宅小区而言,必须考虑幼儿园、学校、商店、医院、停车场之类的配套设施,使居民生活方便;对写字楼来说,则应考虑会议室、商店、停车场、购票点等服务配套,为业主或租户营造高效率的工作环境。

二、物业管理的接管验收

(一) 接管验收的含义

接管验收包括房管部门、建设单位、开发商、物业管理公司和个人对物业的接管验收。这里只涉及物业管理的接管验收。物业管理的接管验收是指物业管理公司接管开发公司、建设单位或个人委托的新建房屋或原有房屋时,以物业主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。它是影响今后物业管理工作能否顺利进行的一个重要环节。在完成接管验收后,整个物业连同设备就移交给物业管理公司,正式进入使用阶段。

(二) 接管验收的作用

接管验收是物业管理过程中不可缺少的环节,如果物业管理公司在接管验收时不能严格把关,一旦出现问题,可能因此遭受损失。因为一旦合同生效,物业管理公司就必须承担合同中规定的义务和责任。而且物业在日后使用中出现的问题必须由物业管理公司和业主来解决。因此,物业管理公司应充分重视接管验收。一方面考虑质量问题对自己日后管理的影响,另一方面还应站在业主的立场上,充分维护业主的权益。接管验收的作用主要体现如下。

1. 明确物业接管验收中交接双方的责、权、利关系

通过物业的接管验收,交接双方要签署一系列合同文件,实现权利和义务的同时转移,从而在法律上界定清楚各自的义务和权利。

2. 确保物业具备正常的使用功能

由于物业接管验收有相应的标准，没有达到验收标准的物业不允许进入使用阶段，因此，通过接管验收程序，能进一步促使开发商和施工企业按标准进行设计和施工，尽量减少日后管理中可能出现的问题。

3. 为后期管理创造条件

通过接管验收，不仅使工程质量达到要求，减少日常管理过程中的维修、养护工作量，而且根据接管中的有关物业的文件资料，可以摸清物业的性能和特点，预防管理事务中可能出现的问题，计划安排好各管理事项，建立物业管理系统，发挥专业化、社会化、现代化的管理优势。

4. 维护业主或租户的合法权益

物业相关的技术和政策比较复杂，业主或租户难以全面地加以了解，物业管理公司代表未来的业主或租户接管验收，能够弥补他们由于专业知识的不足可能带来的损失，从而确保业主或租户的利益。

（三）接管验收的内容

物业接管验收的主要内容如下。

（1）主体结构：主要有地基、基础、墙体、钢筋混凝土构件、砖石结构、木结构、屋面和楼地面。

（2）装修：涉及的主要部件为门和窗。主要内容有门窗的平正牢固和灵活度、油漆质量、粉刷质量等。

（3）电气：主要涉及电线、照明器具、避雷、插座、开关和有线通讯系统等。

（4）水、卫生、消防与采暖：主要涉及管道安装、给排水与检查口、地漏、消防设施、采暖用锅炉和箱罐、卫生设备及其他各种仪器、仪表、辅机等。

（5）附属工程及其他：主要涉及室外排水系统、窨井、化粪池、信箱、挂物钩、晒衣架等。还涉及场地是否清理干净，临时设施与过渡房是否已拆除，相关的市政公建配套工程和服务设施是否已达要求等。

三、物业管理的日常运作

在前期介入和接管验收完成之后，物业即投入使用，进入物业管理的日常运作环节。物业管理的日常运作是指经常性的管理和服务，是物业管理公司最基本、最常见的工作。它包括的内容较复杂，每一项目管理和服务内容还可以分成许多细致内容。总的说来，物业管理的日常管理主要包括以下内容。

1. 房屋维修管理

是指物业管理公司对其所管理的房屋实施的养护和修缮技术管理。具体内容包

括:进行房屋安全检查,定期对房屋完损等级予以评定,掌握所管房屋的质量状况及分布情况,编制年度修缮计划并组织安排计划的实施等。物业管理公司为确保房屋的正常使用,必须做好房屋维修的管理工作。

2. 物业设备管理

是指根据一定的科学管理程序和制度,按照一定的技术管理要求,对各种物业设备的日常运行和维修进行管理。随着建筑现代化的发展和人们生活水平的提高,房屋附属设施越来越复杂。现在常见的设备包括:供电系统、给排水系统、电梯设备、空调设备、供暖系统、燃气设备、通讯设备等。现代化大厦一般都具备自动报警、楼宇自控、电脑网络等高科技设施。物业管理公司能否保证这些设备的正常运行,直接影响物业功能的正常发挥。物业管理公司工程部一般下设几个小组分别负责各项设备的日常养护和维修,如水电组、供暖设备组、电梯组、消防设备组等,工程部应该注意对设备的日常保养,定期还要进行全面的检查,及时更换零部件,排除故障,保障水、电、气、暖的正常供应,延长设备使用寿命。

3. 物业安全管理

是指物业管理公司为保证业主和使用人的人身财产安全,维持正常的工作和生活秩序对所管物业进行的一系列管理活动。主要包括消防管理、治安管理和车辆管理三个方面的内容,其中消防管理是为了预防火灾发生或最大限度地减少火灾损失、为业主或租户的工作和生活提供安全的环境所进行的管理活动;治安管理是物业管理公司为防盗、防破坏、防流氓活动、防灾难事故而对所管物业进行的管理活动;车辆管理则主要是物业管理公司对进入所辖物业区的车辆的“行”与“停”的管理。安全管理作为物业管理的重要内容,是保证物业安全使用、维护社会安定的重要措施。

4. 物业环境管理

是指物业管理公司对所管物业区域内环境的管理。主要包括以下几个方面的内容。

(1) 治理环境污染。物业管理所涉及的环境污染主要有空气污染、水污染、固体废弃物污染、噪声污染和电磁波污染等,物业管理公司必须采取一系列积极有效的措施进行预防和治理。

(2) 绿化和环卫管理。绿化建设、养护、管理和环卫工作的实施与管理是物业环境管理的核心内容,是治理环境污染的一项重要措施,可以使环境质量得到有效的改善。

(3) 市政公用设施的管理。物业区域内的市政公用设施是整个物业区的重要组成部分,它们担负着供水、供气、供电和交通等重要职能。对这些设施进行管理是物业管理工作的一项重要内容。

(4) 营造和谐的人文环境。采取积极措施,致力于营造融洽和睦、轻松有序的工作和生活环境,也是物业管理公司的职责所在。

本章综合思考题

1. 试简述物业的概念。
2. 简述物业的特点。
3. 什么是物业管理？物业管理的类型有哪些？
4. 试简述物业管理的内容。
5. 试述物业管理的特征。
6. 试简述物业管理的产生与发展过程。
7. 试述物业管理的基本环节。

第二章

物业管理市场

本章学习要点 通过本章学习，了解物业管理市场的概念、特征和结构；掌握物业服务费用的构成、价格形式、定价原则和定价方式及计费方式；熟悉影响物业管理市场需求的因素；了解物业管理市场运行秩序的基本内容，掌握政府管理和物业管理企业自我管理的内容；了解物业管理市场化的主要措施。

第一节　物业管理市场的概念与结构

一、物业管理市场的概念与特征

（一）物业管理市场的概念

市场，有多种多样的含义。其基本的含义是指商品买卖的地方，即在一定的时间、一定的地点进行商品交换的场所。这是对市场的狭义理解，是对市场局部特点和某种外在表现的概括，它仅仅把市场看作流通行为的载体。

市场的广义理解，是指商品交换和商品买卖关系的总和。它不仅包括作为实体的商品交换的场所，更重要的是，它包括一定经济范围内商品交换的活动。生产者与消费者就是通过市场形成相互联结的纽带。

物业管理是有偿出售智力和劳力的服务性行业，所出售的是无形的商品，其核心是服务。这种以物业为对象的管理服务如同其他商品一样，具有价值和使用价值。物业管理服务进入商品交换领域，便构成了物业管理市场。所谓物业管理市场，是指出售和购买以物业为对象的管理服务这种无形劳动的场所和由此而引起的交换关系的总和。具体地说，就是把物业管理服务纳入到整个经济活动中，使其进入流通、交换，使物业管理经验与服务得以传递、应用，并渗透到生产、生活领域，改善生产与生活环境，提高生产与生活质量，从而实现其应有的价值。

（二）物业管理市场的特征

1. 物业管理服务对象的特殊性

物业管理服务的直接服务对象既包括物，又包括人。就物而言，是指已建成并投入使用的具有一定使用功能的建筑物及其配套的设备、设施和场地。就人而言，它既包括物业的所有权人，也包括物业的使用权人，尤其特殊的是，物业管理服务往往是提供给物业的使用人（不论是否是业主）的，如果业主不直接使用自己的物业，则享受不到物业管理的多种综合服务。作为物业管理服务作用的对象，无论是物还是人，都是相对固定的，作为物业管理服务的直接操作方的物业管理企业无法改变，只能依据这些特定的作用对象展开物业管理服务。

2. 物业管理服务供给主体的限制性

《物业管理条例》规定“从事物业管理活动的企业应当具有独立法人资格。国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度”。换句话说，物业管理服务的供给主体不能是个人，只能是企业，而且只能是具有相应资质的具有独立法人资格的企业。建设部的《物业管理企业资质管理办法》规定了不同资质等级的物业管理企业所能从事的物业管理服务范围，如三级资质物业管理企业只可以承接 20 万平方米以下住宅项目和 5 万平方米以下的非住宅项目的物业管理业务。

3. 物业管理市场是一个特殊的服务市场

物业管理市场交换的不是有形的物品，而是无形商品——服务。服务在交易时并没有生产出来，严格说来，物业管理市场交易的对象是对未来一定时间内服务的享用权。

和一般服务市场不同是，物业管理市场提供的服务是一种服务的集合，是由一系列围绕物业管理进行的各不相同的服务组成的，如清洁服务、保安服务、绿化养护服务、房屋维修养护服务等。

4. 物业管理市场是一个非完全竞争的市场

一个完全竞争的市场必须具备三个条件：商品同质，可以相互替代；商品的卖方和买方人数众多，且随时自由进出市场；信息充分，传播畅通。物业管理市场不具备上述三个条件。首先，作为物业管理市场交换的商品——服务是异质的，不同的物业管理企业，其提供的物业管理服务是有差别的；其次，物业管理服务的卖方，有严格的市场准入制度，不能随时自由进出市场，而作为物业管理市场的买方，在数量上受房地产开发和国家政策的限制，当前有相当多房地产建成后并未实行物业管理。在进出市场方面，由于买方实际上是由一个个业主组成的集合体，业主能否退出既定的物业管理市场取决于全体业主的共同意愿；再次，无论是物业管理市场的买方还是卖方，对信息的了解都是有限的。业主不能像购买有形商品那样预先感知物业管理服

务的品质,物业管理企业在争取物业管理项目,尤其是前期物业管理项目时,对物业往往是停留在图纸和规划上,对未来的业主更是知之甚微。

5. 物业管理市场是物业管理服务使用权的交换市场

物业管理服务是物化在管理服务者的劳动中的无形产品,是存在于人体之外的一种能力,在任何情况下,它都无法从人的身体中剥离出去。这就是说,物业管理市场交换的客体,不可能是物业管理服务的所有权,而只能是它的使用权。这决定了购买者在某种程度上必须依赖于出售者的状况将会一直存在下去。

6. 物业管理市场是一个复合市场

由于物业具有消费和投资的二重性,因此物业管理市场既涉及商品市场,如自用居住房管理的消费市场,也涉及要素市场,如物业的经营市场。所以说,物业管理市场是一个复合型的市场。

二、物业管理市场的结构

(一) 物业管理市场结构的概念

所谓结构,是指事物内部诸要素之间的相互关系以及这种关系的相关程度。物业管理市场结构,是指物业管理服务市场内部诸要素之间的经济联系以及这些联系的比例关系。

(二) 物业管理市场的结构

物业管理市场与其他专业市场一样,由市场主体、市场客体和市场环境三个方面构成。

1. 市场主体

市场主体是指参与市场活动的个人或组织。完善的物业管理市场主体包括物业管理服务的供需主体和管理主体。

1) 物业管理市场的供需主体

物业管理市场的供需主体,也就是物业管理服务的供给方和需求方。具体来说,包括物业管理公司和业主及业主组织两个方面。其中物业管理公司是物业管理服务的供给方,业主及业主组织是物业管理服务的需求方。

2) 物业管理市场的管理主体

物业管理市场的管理主体主要包括政府管理部门和行业组织。

《物业管理条例》规定:“国务院建设行政主管部门负责全国物业管理活动的监督管理工作。”“县级以上地方人民政府房地产行政主管部门负责本行政区域内物业管

理活动的监督管理工作。”除了房地产行政主管部门外，工商、公安、税务、劳动等部门也是物业管理市场的管理主体。政府管理部门作为物业管理市场的管理主体，其管理行为是一种行政性、强制性的政府行为。通过制定有关政策法规、拟订物业管理企业的资质标准，发布物业管理合同标准文本等，并监督执行，来保证物业管理市场的健康、有序、协调发展，保护物业管理供需双方的合法权益，实现物业管理的社会效益、经济效益和环境效益的统一。

物业管理行业组织主要是物业管理协会，是指由物业管理企业依法自愿组成的、受国家法律保护的社会经济团体，成员包括物业管理理论研究专家、物业管理交易参与者以及政府物业管理者。行业协会的自律管理是现代市场经济条件下的管理惯例，物业管理协会是物业管理的咨询和协调机构，也是政府在物业管理中实施宏观管理及调控的参谋，对于保护物业管理企业的合法权益，维护公平竞争和市场秩序，具有极其重要意义。

2．市场客体

市场客体是指在市场中被进行交换的对象。一个市场区别于另一个市场的主要标志在于它们所交换的对象不同。市场客体可以分为有形的商品和无形的商品两大类。物业管理市场上的交换对象是物业管理服务，是一种无形的商品。具体说来，包括房屋及其附属设备、设施的维修、养护、管理，安全保卫，清扫保洁，环境绿化，代理租赁，以及应业主或使用人的要求提供的各种服务等。

3．市场环境

市场环境是指进行交换的环境。需要明确的是，这里所指的“环境”并不是进行交换的具体场所，而是指使影响和制约市场交换的各种要素和条件。就物业管理市场来说，主要包括物业的自然环境、法律法规环境和物业区域的人文环境。

物业的自然环境既是物业管理服务的生产要素，又是物业管理服务的直接作用对象，其品质直接影响交易。如一个规模很小，规划布局杂乱、缺少配套设施的物业项目，其物业管理招标常常没有公司问津，而一个规模大、规划布局好、配套设施齐全的楼盘，其物业管理招标常常令物业管理公司竞争异常激烈。

法律法规环境包括基本的社会制度、市场经济体制及国家大法——宪法、与物业管理相关的各种专门性法律（如民法、经济法、合同法、企业法等）；有关物业管理的具体法规和政策；各类物业管理的契约或合同。法律法规环境是物业管理市场规范、有序运行的保证。

物业区域的人文环境主要是指物业区域内业主和非业主使用人的价值观念、道德观念、风俗习惯等反映在物业管理中的情感表现模式、思维模式和行为模式。

第二节　物业管理市场的运行机制

一、物业管理市场的价格机制

价格机制是指在市场竞争过程中，价格变动与供求变动之间相互制约的联系和作用。价格机制是市场机制中最敏感、最有效的调节机制，价格的变动对整个社会经济活动有十分重要的影响。

（一）物业管理服务的价值构成

物业管理公司的产品——服务，凝结着物业管理公司工作人员的劳动，同样具有价值和使用价值。由于物业管理服务的无形性，服务的等级层次很难具体地加以描述，因此在方法上又与有形产品的定价有所区别。

物业管理服务的价值在形式上表现为物业管理服务价格，它是物业管理的效用、物业管理的相对稀缺性及对物业管理的有效需求三者相互作用的结果。也就是说，物业管理服务的价值由这三者的相互作用并通过具体价格表现出来。

1. 物业管理服务的效用

物业管理服务的效用是指物业业主或用户因物业管理公司的服务而得到满足的程度。物业管理服务如果没有效用，就不会有物业管理服务价格，业主或用户也就不会产生占有物业管理服务的欲望。

2. 物业管理服务的相对稀缺性

物业管理服务的相对稀缺性，意味着对比业主的一般欲望，其欲望的满足由于从质和量上有限而处于不足的状态。因此，物业管理服务价格被看作是稀缺性的价值反映，可以认为是在结合效用和稀缺性后产生的。

3. 物业管理的有效需求

除以上两个原因外，还须对物业管理服务形成现实购买力才行。人们把购买力所形成的需求称为有效需求；即在一定的商品价格水平和消费者收入水平下，消费者愿意并且具有支付能力的所能购买的商品数。就是说，业主或用户对物业管理服务费具备一定的支付能力。

（二）物业管理服务费的构成

物业服务成本或者物业服务支出的构成一般包括以下部分：

① 管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；
② 物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；
③ 物业管理区域清洁卫生费用；
④ 物业管理区域绿化养护费用；
⑤ 物业管理区域秩序维护费用；
⑥ 办公费用；
⑦ 物业管理企业固定资产折旧；
⑧ 物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用；
⑨ 经业主同意的其他费用。

物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

（三）物业管理服务的价格形式

目前，我国物业管理服务的价格形式可以分为政府定价、政府指导价和经营者定价三种。

1．政府定价

政府定价是一种政策性定价，是以城市居民平均生活水平为基本依据的。政府定价的目的是为了推进住房制度改革的深化，这关系到千家万户的切身利益、社会的安定，也关系到物业的正常使用和保值增值。政府定价的形式，主要涉及为物业产权人、使用人提供的具有公共性的服务以及代收代缴水电费、煤气费、有线电视费、电话费等公众代办性质的服务收费。在住房制度改革和物业管理市场起步阶段是非常必要的，它有助于市场的稳定。按照《物业管理条例》和《物业管理服务收费管理办法》，这种定价方法已不存在。因为这种方法所涉及的收费范围不属于物业管理服务费范围。《物业管理条例》和《物业管理服务收费管理办法》都规定“物业管理区域内，供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视等单位应当向最终用户收取有关费用。”《物业管理服务收费管理办法》也规定“物业服务收费应当区分不同物业的性质和特点分别实行政府指导价和市场调节价。”但现实中，由于许多物业区域的供水供电没有实现向最终用户收取，一些地方政府不得不保留这一定价方式。

2．政府指导价

政府指导价是另一种政策性价格形式，是由政府价格主管部门会同房地产行政主管部门根据物业管理服务等级标准等因素，制定相应的基准价及其浮动幅度，具体收费标准由业主与物业管理企业根据规定的基准价和浮动幅度在物业服务合同中约定的一种定价方式。由于物业管理服务的无形性、行业发展不成熟性以及物业管理市场的不完全竞争性，这一定价方式将长期存在，它对规范物业管理市场秩序，维护

物业管理服务买卖双方的合法权益具有十分重要的作用。

3．经营者定价

经营者定价，又称市场调节价，是指物业管理服务收费标准由物业管理公司与业主委员会或产权人代表、使用人代表共同协商议定，然后将收费标准和收费项目向当地物价部门报告备案的一种价格形式。这种定价形式完全体现市场规律的作用，是一种市场价格，在发展得较为成熟的物业管理市场中适宜采用这种定价形式。

（四）物业管理服务价格的确定

1．定价原则

物业管理公司是一种企业机制，应遵循市场经济规律，以马克思的劳动价值论为基础，结合物业管理服务的特征，来确定物业管理服务价格。

（1）坚持权利与义务相结合的原则。按照市场经济原则，物业管理公司提供的服务与取得的费用应做到质价相符；同样，作为业主，在得到一定等级的服务之后也必须支付一定的费用。

（2）坚持依法定价原则。依法定价必须按有关部门的政策和标准，反对物业管理公司单方面定价。

（3）坚持遵循符合业主或用户消费规律的原则。

2．定价方法

常用的定价方法有两种。

（1）成本加酬金法。成本一般是通过对物业管理费及其构成进行测算和处理，然后加上按目标利润率计算的酬金额。这一定价方法需要对物业管理的每一环节都进行详细的测算，过程比较复杂。同时由于我国目前还没有物业管理成本测算的定额标准，不同物业管理企业对提供同样等级服务的同一物业项目，其物业管理服务成本测算往往差别很大。

（2）比较定价法。比较定价法又称参照系法，就是把要确定的物业区域服务价格同其他物业管理区域相比较。通过逐项比较，如果发现物业管理公司的规模、服务水平及质量、所在地区经济发展水平和物业类型及规模等相当或相似，就可以认为两者之间的服务价格应当相当或相似。如果发现两者之间在某些项目上存在差异，就进行价格调整，从而确定目标物业区域的服务价格。

3．计费方式

物业管理服务费的计费方式有包干制和酬金制两种方式。《物业管理服务收费管理办法》规定“业主与物业管理企业可以采取包干制或者酬金制等形式约定物业服务费用”。

包干制是指由业主向物业管理企业支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由

物业管理企业享有或者承担的物业服务计费方式。

酬金制是指在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业管理企业,其余全部用于物业服务合同约定的支出,结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

二、物业管理市场的供求机制

在物业管理市场中,供给是指在一定时间内已经存在于市场和能够提供给市场销售的物业管理服务的总量;需求则是指在一定时间内市场上消费者对物业管理服务的具体货币支付能力的需求数量。

物业管理市场上的供给与需求是对立统一的关系,二者互为条件、相互对立、互相制约。供给和需求都要求对方与之相适应,达到平衡协调的关系。然而,供求之间不可能永远一致,在一定时期和一定条件下可能表现为供大于求;而在另一时期和条件下,又可能表现为求大于供。可是,在一定时期的客观条件下,物业管理服务又可能会呈现供求相等的平衡状态。但总的说来,供求之间的平衡只是暂时的、相对的和有条件的,而不平衡则是普遍的、绝对的。

(一)决定物业管理市场供求的主要因素

1. 决定物业管理服务供给量的主要因素

(1)人力资源状况:物业管理提供的是服务,要完成这种服务,最主要的是人力资源。如果社会上熟练掌握物业管理技能的人多,表明物业管理行业的人力资源丰富,物业管理服务的供给量就多;相反,社会上熟练掌握物业管理技能的人少,人力资源贫乏,物业管理服务的供给量就会相对地少。目前,在我国物业管理市场中,具备科学组织经营、管理和熟练掌握物业管理技能的专门人才并不多,人力资源并不丰富。

(2)国家经济政策:国家的产业政策、财政政策、税收政策等对物业管理服务的供给量也产生影响。产业政策的变动会影响投入各个生产部门的劳动总量的变动,从而影响各部门的供给量。国家支持发展的产业投资多、贷款利率低,因而能扩大生产增加供给。国家如果对某一部门或某一产品增加财政补贴,可以刺激生产增加供给。如果提高贷款利率,则会抑制生产减少供给。

(3)行业利润率:由于我国居民收入普遍较低,人们的物业管理消费意识还比较落后,整个物业管理行业的利润处于微利润时代,甚至许多物业管理公司处于亏损状态,必须靠开发商补贴或通过多种经营弥补。低利润以及管理过程的艰辛使得许多人不愿涉足这一行业,从而减少物业管理服务的供给量,尤其是减少高水平的物业管

理服务的供给量。

(4) 相关服务价格的变动:有些劳务的使用价值与物业管理服务是密切相关的或可以互相替代的。这些相关连或可替代的服务价格的变动,也会引起物业管理供给量的变动。比如,专业的家庭服务公司的服务价格下降,人们就愿意直接请其提供服务,减少物业管理公司提供的服务。价格的变化引起需求的变化,这样,家庭服务就会扩大,供给量增加,物业管理的服务项目就会萎缩,供给就会减少。

2. 决定物业管理服务需求量的主要因素

(1) 消费者的货币收入水平:在货币币值不变的条件下,消费者的购买能力会随着货币收入的增加而提高。如果说人们的货币收入增加了,即使物业管理服务的价格不变或略有上升,业主还是会购买这种服务,需求量会增加;如果人们的货币收入减少,就会缩减消费, 即使物业管理服务的价格不变或略有下降,需求量也会有所减少。相当部分物业管理服务并不是生活必需品,而是一种享受性服务,收入水平的变化对其需求的影响程度相对会大一些。

(2) 消费者偏好:消费者偏好是指人们习惯于消费某种商品或特别喜爱消费某种商品的心理行为。消费者偏好对物业管理服务的需求量有较大的影响。例如,有人要求有保安员的保安服务,亦有人不喜欢保安员的保安服务,而使用科技安全防范产品进行保安。特别是当前,物业管理还未被全社会充分认识,业主对物业管理服务的需求还缺乏主动性。当然,人们的生活习惯和消费偏好是可以引导和改变的。

(3) 房地产发展规模:房地产发展规模大,向社会提供的物业绝对量增加,客观上扩大了物业管理的需求;房地产发展规模小而且慢,对物业管理的需求自然较少。就一时一地而言,房地产规模的变化对当时物业管理服务需求量的变动有着明显的影响。

(4) 物业建筑的科技含量:物业建筑的科技含量越高,自我管理的难度就越大,管理的成本就越高,业主就愿意委托专业公司管理。

(5) 物业产权多元化程度:物业产权多元化程度越高,业主之间的利益关系就越难协调,业主就越倾向于委托专业物业管理公司管理,以起到中立协调作用,维护全体业主的公共利益。

(6) 物业管理服务价格:当物业服务的价格高于自我服务的成本时,业主就倾向于自我服务,当物业服务价格低于自我服务的成本时,业主就倾向委托专业公司管理。

(二) 物业管理市场的供求规律

供求规律是物业管理市场中的一个重要规律,主要有以下内容。

1. 供求的变动决定着价格的变动

（1）如果物业管理服务供不应求，价格就要上涨。这种情况可以在供应量不变而需求量增加的情况下发生，也可以在需求量不变而供应量减少的情况下发生。

（2）如果物业管理服务供过于求，价格就会下降。这种情况可以在需求量不变而供应量增加的情况下发生，也可以在供应量不变而需求量减少的情况下发生。

2. 价格变动引起供求情况的变动

（1）如果物业管理服务的价格上涨，需求就会相应减少；相反，价格下跌，需求就会相应增加。

（2）如果物业管理服务价格上涨，供给便会增长；价格下跌，供给便会减少。

（3）供求的变化和价格的变化方向相反。如果物业管理服务供不应求，价格自然会上涨。价格上涨会引起物业管理公司扩大经营，或其他行业转移经营，供给量增加，需求相对减少。而当供求状态趋向供过于求时，价格就下跌，物业管理公司就会调整减少经营，供给量随之减少，需求量相对增加。这种增减到一定程度，价格就回升，往前发展又会变成供不应求，循环发展。

3. 供求变动决定买、卖方市场的变动

在物业管理服务的供求变化中，买卖双方哪一方占优势，在价格和其他条件上就能压倒对方，在市场中对自己有利。在物业管理服务供不应求时，卖方占优势，便形成“经营者主权”，表现为卖方市场；在物业管理服务供过于求时，买方占优势，便形成“消费者主权”，表现为买方市场。

三、物业管理市场的竞争机制

竞争机制是指竞争同供求关系、价格变动、生产要素流动与组合，以及市场成果分配诸因素之间的有机联系和运动趋向。市场经济是竞争经济，没有竞争也就没有市场经济。

（一）物业管理市场竞争的必然性

在物业管理市场中，市场主体之间，尤其在物业管理经营者之间的竞争是一个内有动力外有压力的、持续不断的市场较量过程。因此，竞争推动和迫使物业管理经营者进行合理的决策，并且通过优胜劣汰的强制作用，奖励高效率者，惩罚低效率者，对价格信号作出迅速及时的反应，不断尝试新的生产服务要素组合，开发和扩大新的物业管理市场领域，推出新的服务项目，保证将资源配置到最需要的地方。

如果没有竞争或缺乏竞争，占据物业管理市场垄断地位的少数企业就会靠牺牲其他市场参与者（包括物业管理服务经营者和业主或使用人）的利益，谋取垄断利润。

由于没有作出相应的市场贡献，从而导致整个物业管理市场的经济效率和服务水平的降低。

（二）物业管理市场竞争的形式

1. 物业管理企业之间的竞争

物业管理企业之间的竞争，目的是为了保住既有物业项目的管理权和争夺新物业项目的管理权。从市场竞争的范围来考察，物业管理企业之间的竞争主要是围绕着提高服务质量、增加服务项目、降低经营成本等内容而展开的。采用的手段包括价格竞争与非价格竞争。从竞争是否围绕价格变动这一角度来考察，价格竞争就是通过降低服务价格来争取较多的消费者，从而扩大物业管理服务销售量的竞争，其实质是企业之间提高劳动生产率的竞争。它要求物业管理企业千方百计加强管理、改进技术、节约资源，达到少投入多产出的目的。非价格竞争就是指不变动价格，而是通过其他途径和采用其他方法来争取较多的消费者，从而扩大物业管理服务销售量的竞争。如：开发新的服务项目，提高服务质量，扩大广告宣传，品牌战略等，用这些方法和途径来争取更多的业主购买物业管理服务。这种竞争促使各个企业管理服务的个别劳动时间平均化为社会必要劳动时间，其结果必然是推动物业管理服务质量的提高和物业管理成本的下降。

2. 业主与物业管理企业之间的竞争

业主与物业管理之间的竞争，主要是围绕物业管理服务交易条件（服务范围、服务质量、价格等）的竞争。从参与竞争的市场主体之间的关系来考察，业主与物业管理企业之间的竞争主要表现为对物业管理服务的交易目标，业主希望用较低的价格获取较高水准的物业管理服务，物业管理企业则希望自己的服务能获得较好的回报。

3. 业主与业主之间的竞争

作为业主（这里是指作为物业管理服务买方的业主组织），其目的无非是想以有利的价格购买到自己所希望的物业管理服务。因此，在他们之间，必然要展开对提供物业管理服务的物业管理企业的竞争。这种竞争常以物业的硬件配置和物业管理服务价格为手段。

竞争就是要战胜对方，在市场上保持优势。每一家参与竞争的物业管理企业都试图获得一份超过竞争对手的利润，为此要不断改进技术、降低成本、开发新的服务项目和新的市场领域，进行服务与经营过程中的技术创新和项目创新。竞争促进了技术进步。因为谁运用了新技术，提供了新的服务项目，谁就可以暂时地（或长或短地）获得一份由创新形成的垄断地位所带来的优先利润。竞争同时也促进了物业管理新技术的推广和扩散。随着竞争参与者的模仿过程的普遍化，创新者的暂时的垄断地位和优先利润也逐渐失去。在这一过程中，物业管理服务的新技术、新项目得到

普及，整个物业管理服务的技术水平也因此而提高。物业管理智能化就是一个非常显著的例子。

第三节　物业管理的市场秩序

一、物业管理市场秩序的主要内容

为了建立良好的物业管理市场秩序，必须确立全面的市场法则。这些市场法则虽然带有一定的主观性，但它对维护物业管理市场的秩序是一种有效的约束。同时，它所反映的内容和要求也体现了物业管理市场客观规律的要求。

（一）市场进出秩序

物业管理企业是物业管理的实施主体，也是物业管理市场中的供给方。物业管理企业的资质和物业管理人员的素质如何，不仅关系到其能否长久生存，更重要的是直接关系到市场上提供的物业管理服务质量和水平的高低，影响业主和使用人的消费及其经济利益。进入物业管理市场进行经营活动的物业管理企业和物业管理从业人员需要具备一定的条件，不具备一定的资格去参与市场经营活动，必然使市场混乱。因此，只有按一定的条件规范物业管理企业和物业管理人员，才能保证各个企业有序地进入市场，有序地退出市场，保证物业管理从业人员的服务水平。《物业管理条例》和《物业管理企业资质管理办法》对物业管理企业进出市场进行了严格规范，对物业管理从业人员也提出了资格要求。

1．进入市场的秩序

（1）要对参与物业管理市场活动的经营者进行资格审查，这是保证物业管理市场秩序的前提条件。

（2）要对参与物业管理市场活动的企业进行登记，接受工商管理部门的登记管理，明确经营商号、经营性质和经营范围。

（3）规范进入物业管理市场的经营对象和经营方式。物业管理市场的经营对象是物业管理服务。具体地说，就是必须规范物业管理服务的质量等级；经营方式必须是委托代理制，是由业主大会决定委托某一物业管理公司进行管理，而不能由任何其他个人或团体强加于业主。

（4）要求物业管理从业人员必须取得国家职业资格。

2. 退出市场的秩序

（1）物业管理企业自行破产退出市场，要按规定清偿债务，确定清偿债务的方式和期限。对无偿还能力的债务人（企业）的财产做出有条不紊和公平合理的清算，以保证市场的平等竞争秩序。

（2）违反有关法规的要迫使其停止营业。对违反国家政策、法律、法令的物业管理企业，要吊销营业执照，令其退出物业管理市场；对非法经营、质量低劣的物业管理公司，要限期改正，以保证物业管理市场的正常秩序。

（3）物业管理企业退出市场时必须做好交接工作。物业管理企业不管是合同终了退出、主动退出还是被动退出，都必须做好交接工作，包括物业管理用房移交、物业资料移交、财务工作移交和管理工作移交等。

（二）市场竞争秩序

物业管理市场中的竞争是必然的，并且必须有比较完善的法规保护竞争，约束竞争中的不合理行为，确立公正而统一的竞争规则。

1. 自主经营

物业管理企业进入市场竞争要有自主权，有独立的利益，不允许任何不必要的行政干预。

2. 效益优先

对竞争中优胜的物业管理企业要给予鼓励，提倡开拓进取，争取最优效益；对竞争中失利的物业管理企业，要由市场经济的法则进行必要的淘汰。

3. 公正平等

给物业管理企业提供平等的竞争机会。不同所有制形式、不同经济成分的物业管理经营者，在市场上有同等的竞争权利和竞争机会。《物业管理条例》第三条规定：国家提倡业主通过公开、公平、公正的市场竞争机制选择物业管理企业。这是一种创造平等机会的有力措施。

（三）市场交易秩序

物业管理市场的交易秩序，主要是规定市场主体的交易行为，以实现市场交易活动按准则行事。

1. 公开化

实行交易行为公开化，提高物业管理市场的透明度，必须有合法的契约和合同，同时还要及时公开信息。物业管理市场信息的公开有利于实际消费者和经营者的直接联系，减少交易费用，抑制价格的人为上涨。

2. 货币化

在物业管理市场中，交换的对象是服务。因此，在交易中只能是服务-货币的交换方式，而不可能是其他易货贸易的方式。物业管理市场必然要实现交易过程货币化。

3. 票据化

在物业管理市场上进行交易必须有合法的文字依据，所发生的交易信用必须经过商业票据进行结算。这样做，一方面有利于对物业管理企业进行监督管理，为税收、审计提供重要依据；另一方面，商业信用票据化也有助于解决企业之间的拖欠、占压资金等问题。

4. 规则化、法律化

在公开化的基础上，逐步确立相应的物业管理市场交易规则，并使之法律化，以此消除交易过程中的混乱和欺骗行为，保证消费者与经营者的正当权益。

二、物业管理市场秩序的管理

加强对物业管理市场的管理是维护正常的市场秩序的中心环节。一般认为，物业管理市场管理，是指有关管理部门按照客观规律和物业管理市场发展的目标、方向，运用法律、行政、经济以及宣传教育等手段对物业管理市场交易对象及交易过程中的全部经济关系进行调控、指导、监督和服务等项管理。对物业管理市场的管理主要由三类市场管理机构组成：一是国家设置的市场管理机构，包括政府职能部门（如建委、房管局等），政法系统的有关机构，以及统计、审计、财政、税收、工商、银行、物价等管理机构；二是物业管理服务的技术管理机构，包括计量、测试、质量管理、卫生、环境保护等管理机构；三是群众性的管理监督机构，包括消费者协会、物业管理协会等民间组织。物业管理市场的管理体制是国家的管理监督和群众性管理监督相结合，是各种组织和手段的有机统一。物业管理市场的管理包括政府的管理、行业协会管理、物业管理企业的自行管理和社会舆论的监督管理等四个方面。

（一）政府对物业管理市场的管理

政府通过法律、法规对物业管理市场进行宏观的管理，为物业管理市场发挥出应有的功能创造一个有法可依、有据可查的良好的市场环境。

政府对物业管理市场的管理体现在以下几个方面。

（1）制定物业管理的政策法规：这是物业管理市场规范化运作的基本条件和环境，是物业管理市场健康有序发展的保证。物业管理政策法规的制定，使产权多元化物业的管理有章可循；对业主和物业管理公司的权利和义务有一个明确的界定，对物

业的使用和管理行为进行限定，对物业管理费的定价程序、收费项目、收费标准和收费办法作出规定，从而保护当事人双方的利益。

（2）物业管理企业的资质管理：政府对从事物业管理的组织和人员在资质方面进行管理，以确保物业管理行业的服务质量。资质管理包括对物业管理公司进行资质审查和复审、登记、年检，以及物业管理公司等级评定、从业人员资格评定等。

（3）制定物业管理服务标准，开展物业管理质量评优工作。

（4）指导物业管理公司的工作，指导和帮助业主委员会工作。

（5）协调、解决物业管理市场运作中出现的各种情况和问题。

（二）行业协会对物业管理市场的管理

物业管理行业协会是由从事物业管理服务、教学、研究、培训等企事业单位、高等院校及个人自愿组成，并经政府及社团登记管理机关核准注册登记的、具有法人资格的、非营利性的行业社会团体。通过开展各种有益的活动，在行业内起到协调、协作和监督管理的作用。具体体现如下。

（1）在政府行政主管部门的领导下，宣传政府关于物业管理行业的政策、法规，协助制定本行业的道德规范、自律准则和管理标准。

（2）协助政府主管部门对物业管理企业进行等级评定、质量评优。

（3）开展物业管理的调查研究，解决行业工作中出现的新情况、新问题。

（4）收集、整理和提供物业管理市场信息，组织业内的学术和经验交流，对物业管理人员进行培训。

（5）协助解决物业管理公司与业主之间出现的矛盾。

（三）物业管理企业的自我管理

物业管理企业的自我管理是一种自律行为，是保证物业管理市场有序运作的一个非常重要的环节。只有物业管理企业在市场上自觉规范自己的企业行为，才是根本而有效的发展途径。物业管理企业的自我管理包括以下几项。

（1）依法经营：在市场竞争与经营服务中，严格遵章守法，按照国家和行业的法律、法规规范和约束企业自身的经营活动，自觉遵守市场规则，公平参与、公平竞争，净化市场空气，维护市场秩序。

（2）明确市场定位：根据企业本身的规模和能力，确立企业的市场定位，并形成自己所特有的业务经营范围。例如，管理专长是办公楼宇还是住宅小区，是工业区或是综合性商业大厦，从而有目标有方向地在物业管理市场中展开经营活动。

（3）制定并完善物业管理制度：如《物业管理企业岗位责任制》《物业辖区综合管理规则》《员工守则》等，使物业管理活动程序化、制度化、规范化。

(4) 员工培训:对经营管理人员进行定期的培训,树立正确的经营服务观念,掌握科学、规范的市场操作方式。

(四) 社会对物业管理市场的监督

对物业管理服务的社会监督包括社会舆论监督和业主监督。

社会舆论在物业管理市场中能够起到不可低估的作用。充分利用社会舆论所特有的作用,对物业管理市场进行有效的监督。社会舆论监督的主要内容如下。

(1) 宣传有关物业管理的法律、法规,传播、普及物业管理的基本知识,加深物业管理企业与广大业主和使用人对物业管理的认识,共同维护物业管理市场的秩序。

(2) 表彰先进,弘扬正气。通过社会舆论大力表彰先进,建立并倡导良好的市场经营作风。

(3) 客观反映物业管理市场中出现的值得引起社会重视的问题,加快和促进对这些问题及相关方面的研究和解决,批评和揭露丑恶现象,净化市场风气,使物业管理市场健康发展。

业主作为物业管理服务的购买者和消费者,物业管理服务的好坏,直接关系到其自身的利益。业主对物业管理服务的监督是最直接、最具体和经常性的监督。对于规范物业管理企业运作,提高物业管理企业的服务水平具有很好的推动作用。业主对物业管理企业的监督主要是通过业主个人、业主大会、业主委员会三个渠道实现。

第四节　物业管理市场的完善

一、中国物业管理市场的现状

(一) 具备了规模庞大的市场基础

我国拥有数以亿计的物业基础,而且随着房地产业的迅速发展,物业的规模将越来越大,整个物业管理的市场需求是巨大的。初步估计,目前在管物业面积应该突破100 亿平方米。物业管理领域已扩展到工业区、学校、医院、商场等,国家机关、国有大中型企业以及军队后勤服务体制改革,也都在与物业管理的推进相结合。物业管理庞大的市场基础为物业管理的市场化奠定了基础。

（二）卖方市场主体已基本形成

目前我国物业管理公司已逾20 000家，虽然数目众多，良莠不齐，但其中一部分物业管理公司经过市场洗礼，其管理品质已得到了一定程度的提高，品牌效应已经逐步凸现出来，具有抢占市场的能力，其行为将推动物业管理的市场化进程。物业管理卖方市场的主体已基本形成，并具有一定的实力。

（三）买方市场主体缺位

从物业管理的发展来看，物业管理最终的买方主体应是业主委员会，业主委员会代表业主与业主大会选聘的物业管理企业签订物业管理服务合同。但是目前业主委员会的运作存在着诸多的问题，如业主委员会成立困难，缺乏相应的资金支持，业主委员会成员素质低下，并不能真正代表全体业主的心愿，业主委员会违规操作经常发生等。这使得业主委员会在物业管理市场中的买方市场主体地位经常缺位，物业管理的市场化缺乏最基本的形成要素，物业管理的市场化难以得到实质性的推进。

（四）自建自管的格局正在逐渐打破，市场化正在启动

目前，我国物业管理虽然取得了一定的成绩，但总体上物业管理市场仍处于自建自管的状态，管理规模较小，专业化能力较低，企业经济效益普遍低下。物业管理的招投标还存在诸多的问题，物业管理的市场化程度并不高。但《物业管理条例》《前期物业管理招标投标管理暂行办法》颁布实施后，物业管理的招投标数目在急剧增加，行政部门分化出来的物业管理公司、房地产下属的物业管理公司也纷纷进行改制，正在向独立的自主经营的现代企业过渡，物业管理的市场化正在启动。

（五）专业化程度不高

由于物业管理企业规模普遍过小，因此，物业管理实施专业化就比较困难。此外，目前市场上物业管理的专业化公司也不太成熟，专业人员数量不足，专业技术素质偏低，专业设备缺乏。如物业管理安全管理方面的专业公司就很少或没有，清洁公司虽然很多，但由于人员工资过低，人员流动过快，也影响了物业管理的服务质量。这些因素制约了物业管理专业化的实施。

（六）全国型的品牌格局没有形成

物业管理由于没有进行充分的竞争，导致目前物业管理公司多而杂、小而全。除个别城市外，全国型的物业管理公司的品牌格局并没有形成，大品牌的物业管理公司占据主要物业管理市场的格局也尚未形成。这种状况为未来物业管理市场的重新洗

牌提供了良好的条件。

（七）地区间发展不平衡

中国物业管理在经济发达地区和不发达地区差异很大，经济落后地区的物业管理水平明显滞后，经济发达地区则相对规范和成熟。一般来说，南方地区的物业管理水平高于北方地区，沿海城市的物业管理水平高于内地城市，这种发展态势形成了中国物业管理市场发展格局的不平衡。

二、物业管理市场化

物业管理市场化的形成是一个庞大的系统工程。它主要包括物业管理需求主体的培育、物业管理竞争主体的培育以及物业管理市场运行机制的理顺等。

（一）物业管理市场需求主体的培育

有买有卖才能形成市场，因此市场必须具备两个最基本的要素，也就是社会需求主体和社会竞争主体。社会需求是市场形成的前提，没有社会需求主体，就不可能形成市场。

物业管理是一种综合性的服务，它的服务范围非常广泛，仅全国城市物业管理所能涉及的有形建筑市场的建筑面积就以数亿平方米计算，再加上由此所延伸的服务，物业管理潜在的社会需求不断转化为实际的社会需求，从而为物业管理市场化的实施奠定基础。

首先，要转变思想观念，提高认识。作为一种市场行为，物业管理对人们长期以来形成的福利住房观念的冲击巨大，人们由这种观念所产生的抵触情绪和心理不适应严重阻碍了物业管理的发展。目前物业管理已得到很多人的认同，但人们对物业管理的认识还相当滞后。他们觉得买了房子就应该像购买其他商品一样免费享受售后服务，对物业管理公司的有偿服务不理解、不支持；还有一些居民不能完成角色转换，把物业服务收费看作是硬性收费的一种，对物业管理公司服务的好坏不关心；还有少数人具备一些市场观念，但却总想少付钱而多受益，对物业管理公司百般刁难。针对上述种种思想认识上的问题，一方面要加强社会舆论宣传，提高认识，增加物业管理的主动性和积极性，充分挖掘物业管理的潜在需求，使之变为实际的需求；另一方面，通过市场竞争，提高物业管理的服务质量，使业主真正享受到物业管理带来的种种“好处”，从而激发业主对物业管理的有效需求。

其次，物业管理应该介入房地产开发。长期以来，由于房地产开发在规划、设计时没有考虑到日后的物业管理，致使物业分散，配套设施不齐全，物业管理隐患多，因

而给物业管理带来了一定难度，也造成物业管理成本的提高，物业管理更难以提高水平、提高档次，同时也导致了物业管理资源的浪费。因此，房地产开发应该在规划、设计时充分考虑到日后的物业管理，做到配套设施齐备、产权明晰、规模合理等。最好的办法就是物业管理公司提前介入，参与物业的规划、设计，为日后的物业管理奠定基础。

第三，要尽快成立业主大会。单个业主在与物业管理公司确定或解除买卖合同、并在买卖关系发生的过程中遵守既定的交易规则，担负责、权、义等方面，并不具备消费主体的行为能力。因此，只有由业主大会选举出的业主委员会才能作为公众的消费主体进入市场，行使消费权力，并维护自身的合法权益。与单个消费主体相比，公众消费主体的行为主体具有更为显著的市场特征。只有充分了解、引导和利用物业管理市场行为主体的特征，方可有效确立和规范物管市场行为主体，从而达到培育物业管理买方市场的目的。业主委员会从其成立到行使权利过程中，要有自觉性、自主性、自律性、自治性，从而使其行为主体地位得到确立，进而达到物管买方市场的成熟，促进物管市场化得以顺利实施。业主大会代表和维护物业区域内的全体业主在物业管理活动中的合法权益。按照《物业管理条例》，业主大会负责选聘、解聘物业管理企业，业主委员会代表业主与业主大会选聘的物业管理企业签订物业服务合同。因此，不成立业主大会，物业管理的需求主体也就难以形成。

业主大会及其选出的业主委员会，不仅是物业管理服务的需求主体，也是物业管理服务的监督主体，只有成立业主大会，选聘出能真正履行职责的业主委员会，才能有效监督物业管理工作，规范物业管理活动。

（二）物业管理市场竞争主体的培育

光有需求主体形成不了市场，必须还有竞争主体，才能形成一对矛盾的统一体。如果竞争主体活力低下，这种行业必然会缺乏生机和活力。因此，应当大力培育物业管理竞争主体。

第一，要切实解决物业管理公司的独立问题。现在大多数物业管理公司在法律上是自主经营、自负盈亏的经济实体，但实质上是开发商自己成立的，是依附于开发商的，物业管理公司经营得好与坏，盈与亏最后都由开发商负责。因此，造成物业管理公司自身独立性差、自主意识差，市场竞争意识薄弱。从近期看，这种依附是可以的，但从长远看，物业管理公司总有“断奶”的一天。因此，物业管理公司应尽快脱离对开发商的依附，增强自主意识、独立意识和市场竞争能力，成为真正的自主经营、自负盈亏的经济实体，参与市场竞争。

第二，加快人才培育，提高人员素质。物业管理是涉及面广、专业性很强的服务性工作，没有一支具有高度责任感和一定的专业知识和技能的优秀人才队伍，是不可

能搞好这项工作的。尤其是我国物业管理起步时间不长，物业管理理论不够完备，实践经验不足，加上旧体制、旧观念的影响，优秀人才在物业管理中的作用和地位就显得更为重要。目前，物业管理行业优秀人才的匮乏，对提高物业管理服务质量和竞争力产生了很大的阻碍，严重影响了物业管理向市场化迈进的步伐。所以加快人才培养是当务之急，否则物业管理市场竞争主体的培育就成了空中楼阁，可望而不可及。为此，首先要通过一定渠道引进具有相关知识与经验的高层次人才；其次，通过培训、考核等手段，提高物业管理人员素质；再次，通过市场竞争，形成规模效益，把物业管理行为变成一种很有吸引力的行业，从而吸引一大批优秀人才进入物业管理行业。值得赞许的是：物业管理作为独立的专业设置已经进入高校课堂，这对于加快培养高素质物业管理人才将起到十分重要作用。

第三，政府调控引导为物业管理竞争主体的培育提供条件。目前，造成我国物业管理市场启动不起来的原因很多，其中政府的宏观调控力度不够也是重要的原因之一。因此要采取以下措施：一是逐步扩展物业管理招投标的范围，促使物业管理企业参与市场竞争；二是严格执行物业管理企业的准入制度，确保物业管理企业的执业资格符合要求；三是加强物业管理公司达标考核工作，对不达标的要限期整改，整改仍不合格要取消其物业管理资质；四是加强年审工作，对不合格的物业管理公司要降低等级或取消物业管理资质。通过以上的政府宏观调控，可培育物业管理竞争主体的竞争能力。

（三）理顺物业管理市场运行体制，实施物业管理招投标

物业管理的市场行为是通过物业管理招投标来实施的。目前，我国物业管理的市场需求主体已基本形成，竞争主体也具有一定实力，物业管理招投标也已经启动。但物业管理招投标仍然存在一些障碍性问题。

1. 住宅物业区内共用设施设备的移交问题

实施物业管理招投标，首先涉及的就是住宅区内共用设施设备、物业管理用房、业主委员会用房、经营用房等的移交问题。但目前住宅区内的共用设施设备等，哪些是属于开发商所有，哪些是属于全体业主共有，以及开发商怎样将之移交给全体业主，国家尚无明确的法律规定。这样就极易引起业主、物业管理公司、开发商三者之间的矛盾。这种权属关系不解决，物业管理的招投标就难以实施。即使实施了，也只是表面性的、暂时性的。随着物业管理向深度发展，深层的矛盾就会慢慢显露出来，并且有可能激化，使物业管理难以实施下去。因此，国家必须尽快制定相应的法律、法规来切实解决住宅区内的共用设施，设备的移交问题。

2. 住宅物业区内共用部位共用设施设备维修基金的管理问题

《物业管理条例》规定：“住宅物业应当交纳物业专项维修基金。专项维修基金收

取、使用、管理的办法由国务院建设行政主管部门会同国务院财政部制定。”由于国家对专项维修基金收取、使用及管理至今仍然没有统一的办法，导致不同地方、不同物业管理企业对专项维修基金的收取、使用和管理各不相同，也引起业主的疑虑和不满。专项维修基金的筹集困难重重，已经影响到物业管理的可持续发展。

国家应解决阻碍物业管理招投标的障碍性问题，尽快制定相关法律法规。各地要尽快引入竞争机制，推行物业管理招投标，改变“谁开发、谁管理”的垄断经营局面。要加强宏观调控，规范竞争行为，扩大竞争范围，重视信息网络等无形市场的建设，提高物业管理企业的竞争能力。

（四）提高服务质量，规范收费行为

当前物业管理工作难度很大，矛盾较多，总体企业利润低微，但决不能因此而忽视物业管理的服务质量。提高物业管理服务质量是业主的需求，也是物业管理企业的生命。物业管理企业要加强企业自身对服务质量的控制能力，明确岗位的质量职责，建立并落实责、权、利相结合的质量责任制，实行有效的监督考核。要加强职工的培训工作，新职工必须先培训后上岗，各岗位都要做到持证上岗，严格工作纪律，做到规范服务。企业要把职业道德、敬业精神作为精神文明建设和企业文化的重要内容来抓，形成崇尚优质服务的良好风尚。

物业管理服务收费直接关系到业主、使用人和物业管理公司的利益，是一个敏感的问题。物业管理主管部门要会同有关部门加强对物业管理收费工作的管理和监督，根据物业管理的服务内容、服务质量、服务类别制定物业管理服务收费的分类标准，进一步完善物业收费管理办法，规范物业服务收费。

物业管理企业要强化管理，建立健全规范自身价格行为的约束机制，使收费与提供的服务基本相适应。要加强收费的内外监督，加强财务审计和成本核算，规范收费行为，建立收费的各项规章制度。要公开服务项目、服务标准及收费标准，严格按规定项目和标准收费，定期公布收支情况，并接受业主和业主委员会的质询和监督。物业管理企业在保证提供良好服务的同时，应依托所管辖的居住小区积极拓展其他有偿服务和多种经营项目，努力增加收益，减轻住户负担。

（五）加快立法步伐，逐步完善物业管理法律法规体系

《物业管理条例》《物业管理企业资质管理办法》《物业服务收费管理办法》《前期物业管理招投标管理暂行办法》《业主大会议事规程》《普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》等法律法规的相继出台，已经初步改变了物业管理无法可依的局面，但仍有许多影响物业管理的关键问题缺乏法律支持，如物业区域公共配套设施、文化活动场地等的建设规范、物业产权界定、物业管理成本核算定额等。即使是已经出台

的上述法律法规，大多也只停留在原则层面上，缺乏具体操作的依据，因此要把物业管理立法作为强化政府职能的重点工作，摆在更加突出的位置。继续抓紧做好有关法规和规章的起草论证工作，抓紧出台，并要加强立法宣传，加大执法力度。

（六）物业管理主管部门和其他有关行政管理部门互相配合，共同推动物业管理的发展

物业管理行政主管部门要认真履行职责，依法行政，加强对物业管理工作的宏观管理和指导，并做好与有关部门的协调与合作，创造有利于物业管理运作和发展的外部环境。各有关行政主管部门也要依法承担起各自的职责，配合物业管理行政主管部门做好物业管理的有关工作。主管部门和有关管理部门主要是实施本行业的规划、协调、监督和服务等职能，不应直接参与或干预具体的物业管理经营业务活动。

政府职能部门不能把行政管理职能随意委托给物业管理企业或转嫁给物业管理企业。物业管理企业不应该承担物业管理委托合同范围之外的职责，不能“包打天下”。实施统一的物业管理不能取代各专业部门的行政管理。例如，派出所要对小区治安管理进行监督与指导，对治安管理人员培训进行指导；消防部门对小区消防管理进行监督、检查与指导；街道办事处对社区服务和社区活动进行监督与指导等。

地方政府要加强协调各有关部门的关系，分清职责和职能，并对一些综合性的重要事项进行协调处理。

本章综合思考题

1．什么是物业管理市场？它有哪些特征？

2．物业管理市场结构包括哪些方面？

3．物业管理服务费由哪些部分构成？其定价原则是什么？

4．物业管理服务费有哪几种价格形式？如何定价和计费？

5．物业管理市场需求受哪些因素影响？

6．物业管理市场有哪些竞争形式和竞争手段？

7．物业管理市场的进出秩序是如何管理的？

8．如何完善物业管理市场？

第三章

物业管理企业

本章学习要点 通过本章学习，了解物业管理企业的性质、类型；掌握物业管理企业组织机构设置的要点与原则；了解物业管理企业组织机构的类型；理解物业管理从业人员的素质要求；了解风险的概念、类型，风险管理的概念；理解物业管理风险及其表现形式；掌握物业管理风险的规避与防范方法。

第一节　物业管理企业概述

一、物业管理企业的性质

物业管理企业的性质是由物业管理的性质决定。物业管理具有服务性，因而物业管理企业也具有服务性。物业管理是由产权人或使用人支付费用，物业管理企业为产权人或使用人服务并对物业进行管理。物业管理企业提供的产品是服务，是具有独立法人资格的经济实体，属于第三产业中的服务业。同时，由于物业管理项目确定并进入正常管理后，其收入、支出和酬金基本上相对稳定，酬金比例一般为8%～10%，加上当前我国物业管理区域一般规模都不大，通过增加物业管理项目来扩大物业管理规模，其规模效益也不是十分明显，所以物业管理企业总体利润水平比较低，属于微利行业。

二、物业管理企业的类型

（一）按投资主体

物业管理企业可分为全民、集体、联营、三资、私营等企业。

（1）全民物业管理企业即国有物业管理企业，资产属于全民所有，国家依照所有

权和经营权分离的原则授予企业经营管理权。

(2) 集体所有制物业管理企业资产属于劳动群众集体所有。

(3) 私营物业管理企业资产属于私人所有。

(4) 联营指企业之间或企业、事业单位之间联营，组成新的经营实体，取得法人资格。

(5) 三资物业管理企业是指依照中国有关法律在中国境内设置的全部资本由外国投资者投资的企业；外国公司、企业和其他经济组织或个人经中国政府批准在中国境内，同中国的公司企业或其他经济组织共同举办合资经营企业，或举办中外合作经营企业。

(二) 按股东出资形式

可分为有限责任公司、股份有限公司、股份合作公司等。

(1) 物业管理有限责任公司是由 2 个以上 50 个以下股东共同出资，并以其出资额为限对公司承担责任，公司以其全部资产对公司的债务承担责任的企业法人。

(2) 物业管理股份有限公司是一般由 5 个以上发起人成立，全部资本为等额股份，每个股东以其所持股份为限对公司承担责任。公司是以其全部资产对公司的债务承担责任的企业法人。股份有限公司，其注册资本必须在 1 000 万元人民币以上。

(3) 股份合作型物业管理企业，其原则是自愿组合、自愿合作、自愿参股、民主管理、自负盈亏、按劳分配、入股分红。这种企业股东一般就为职工，股东订立合作经营章程，按其股份或劳动享有权利和义务，企业以其全部资产对其债务承担责任。

(三) 按经营服务方式

分为委托服务型、租赁经营型、委托代理型三种。

(1) 委托服务型物业管理企业。这类企业又称为“实体型物业管理企业”。按接受委托业务分为两种情况：一种是由开发建设单位委托，承担对业主委员会成立前的前期管理；另一种是由业主委员会成立后，由业主委员会选聘委托实施管理。无论是哪一种情况，均应签订物业管理委托合同。委托服务型物业管理企业只有经营管理权，以做好公共服务、专项服务和特约服务为主，同时也兼营一些为业主和用户生活提供方便的经营性项目。

(2) 租赁经营型物业管理企业。这类物业管理企业接受开发建设单位委托，对开发建设单位已建成但不出售的商业大厦、写字楼、工业大厦等物业从事租赁经营和管理服务。物业管理企业不仅要做好管理服务，更主要的是对所管物业进行租赁经营。当前，由于我国对非住宅物业管理权的分配不强制要求招投标，所以，此类物业管理企业大多是开发建设单位组建的物业管理子公司。

(3) 委托代理型物业管理企业。这类企业又称为“管理型物业管理企业”，其特点是企业只设管理层，不设或只设很少的操作层。清洁卫生、园林绿化、电梯管理、水电设备维护、治安防范等均委托专业公司实施，物业管理企业只承担这些工作的督导，以及房屋的基本管理、文档资料管理、管理费计算及收取等工作。这种企业在美国等一些国家比较普遍。在我国，由于《物业管理条例》规定，物业管理企业不能把全部业务转包，所以这类企业还有相当的操作层。但随着专业性服务企业的发展，物业管理企业会有越来越多的服务项目分包给专业公司。

(四) 按隶属关系

(1) 由开发商成立的物业管理企业。在物业管理权实行招投标前，前期物业管理权的分配由开发商指定。对于物业管理这样一个朝阳产业，为了“肥水不流外人田”，许多开发商纷纷成立物业管理公司，自建自管。由于业主委员会成立严重滞后，加上重选物业管理企业的成本大，程序繁杂，因此，自建自管一直延续下去就成为一种普遍现象。这类物业管理企业，有它的优点，也有它的缺陷。首先，作为开发商的下属公司，对项目运行的全过程有所了解，便于与开发商协调工作，可以较早、较顺利介入物业的开发建设过程，对于完善物业的开发建设是有利的。其次，由于物业管理公司与开发商共同的利益目标，为了物业的销售和品牌建设，开发商比较愿意对物业管理公司作适当补贴，对于收费低、收费困难的物业管理公司有一定的帮助。再次，有开发商开发的物业作为后盾，物业管理公司不为找米下锅发愁。但是，由于物业管理公司和开发商利益捆绑，物业管理公司作为开发商的子公司受控于开发商，难以站在公正的立场上维护业主的权益，使得许多本来可以在业主入住前就应该解决的问题成为物业管理过程中的纠纷。同时，当开发商经营状况不好时，可能会取消对物业管理公司的补贴，物业管理公司经营境况就会急剧恶化，企业就难以持续发展。

(2) 单独成立的物业管理企业。按照公司法要求，由社会上的公司、个人发起组建的，通过竞争取得房产管理权的物业管理企业。这类企业发展环境比较艰难，在当前基本上仍属自建自管，物业管理收费又普遍偏低的情况下，企业的生存压力比较大。也正是生存压力大，这类企业也较有活力，因为没有退路，必须适应市场，提供较好的服务方可生存。

(3) 由房地产管理部门附属房管所改制的物业管理企业。这类企业转制时间不长，行政色彩较浓。名义上脱离行政管理的关系，但这些物业管理企业与原房管所和房管科仍有着千丝万缕的联系，未完全摆脱原单位的影响。所管物业很多是租赁房，房屋比较陈旧、零乱，租户生活水平低，管理和收费难度大。

(4) 由机关、企事业单位房管部门改制的物业管理企业。由大中型企事业单位自行组建的物业管理企业，这类企业福利色彩较浓。一般管理单位自建的物业，收费

低廉,多数只提供基本的服务,如保洁绿化、车辆管理等。管理手段上,常与单位的行政手段结合。

第二节　物业管理企业的设立

一、物业管理企业的组建

《物业管理条例》规定"从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格","国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度"。因此,我国对从事物业管理活动的企业采用的是双重注册制度。

首先,要具备《中华人民共和国民法通则》规定的法人必须具备的4项条件:依法成立;有必要的财产和经费;有自己的名称、组织机构和场所;能够独立承担民事责任。同时,作为企业法人,还必须具备企业法人应具备的各项条件,并依法经工商行政管理机关核准登记,取得企业法人资格。

其次,在取得工商营业执照后,必须申请取得《物业管理企业资质》证书。物业管理企业资质分为三个等级,资质等级根据企业注册资金、人员组成、管理物业类型与规模、管理业绩、管理制度等审定。不同资质等级,其审批管理部门不同,所能承接物业管理项目的地域和规模也不同。

二、物业管理企业的机构设置

物业管理既是知识高度密集和创造性劳动的市场行为,又是微利行业。因此,其组织机构的设置既要适应市场经济的要求,又要符合物业管理的特点和职能,保证企业目标的实现。

(一)机构设置的要点

1. 精悍的科学决策领导机构

物业管理企业作为独立的经济实体,决策机构决定着用人机制,关系到企业的生存和发展。这就要求设立一个精悍、高效、富有战斗力的领导班子。第一种是经理负责制,要求有水平高、懂经营、素质好的经理,经理受上级部门的领导,职工参与民主管理;第二种是董事会制,决策层和管理层分离,分级负责,权责对应。

2．适应市场风险的机制

服务管理要向市场要效益，寓管理、效益于服务之中。机构设置要体现企业风险共同承担的原则。企业要承担次级风险即自负亏损，也要承担最大风险即破产倒闭，要把个人劳动、部门服务质量、经济效益与企业风险挂钩，要“定岗、定员、定职责”，使得进行物业管理的人、物及场所达到最佳组合。

3．集约化的管理体制

物业管理企业的经营者、工程技术人员和全体操作工人要把企业动力作用的方向集中到不断开拓市场，依靠技术进步改善管理、降低成本，提高服务质量，从而实现物业管理企业的有效经营。

（二）物业管理企业机构设置的原则

1．目标任务原则

物业管理企业的机构设置应以企业的战略目标、市场定位和物业管理项目任务，根据物业管理服务工作的需要设置机构、岗位，并配置相应的管理服务人员，使机构和人员的工作任务符合物业管理服务的需要。

2．统一领导、分级管理的原则

这一原则是管理层次与权限划分的一条行之有效的重要原则，以便统一指挥，逐级负责，有效管理幅度适中，集权与分权相结合。

3．分工协作原则

分工是协作的基础，合理的分工有利于明确职责，提高管理的专业化程度；协作是分工的必然，只有密切的协调配合，才能充分发挥分工的优越性，各司其职，互相配合，达到提高工作效率的目的。必须指出的是，分工不能过细；不能片面强调制约，以避免出现机构增多、人浮于事，以致相互之间出现“扯皮”现象；但是，分工也不能过粗，以避免效率不高、专业性不强。

4．责权对应原则

机构设置必须权责对应。有权无责，会导致权力滥用；有责无权，责将无法实现。

（三）物业管理企业组织机构的类型

物业管理企业的内部机构的具体设置，要根据管理物业的规模和服务管理的目标内容以及物业管理企业实际情况决定。通常物业管理企业的内部机构设置一般有如下几种模式。

1．直线制

直线制是企业管理最简单的组织形式，如图 3-1 所示。它的特点是企业的各个方面工作直接按性质及专业分类，组成各个部门，按垂直系统直接领导，部门领导亲

自执行部门的全部管理职能，不设专门的职能机构，只设职能人员协助主管人员工作。其优点是层次分明、责任清楚，权力集中统一，行动效率高。缺点是对物业管理处主任的要求较高，必须在很大业务范围内实施管理，需要通晓多种专业知识，并亲自处理许多具体业务，负担较重；其次，这种类型结构不够灵活，不适应物业管理项目较多的企业。

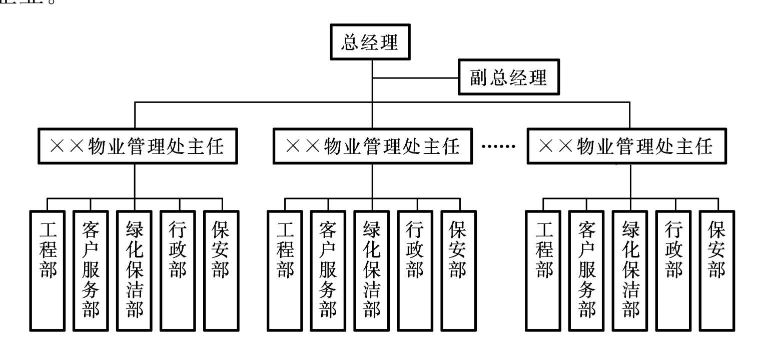


图 3-1　直线制组织形式

采用这种类型组织机构一般是小型物业管理企业，如只有一到两个、面积又不大的物业管理项目的物业管理公司，或是从事单一专项业务的专业公司，如专门的保洁公司、保安公司、维修公司等。

2．直线职能制

职能制指企业设有职能机构，由机构负责人在业务范围内下达和布置工作。直线职能制是在直线制的基础上吸收了职能制长处发展起来的一种企业机构的组织形式。其特点是各级组织均设置相应的职能部门，从事各项专业管理，但各职能部门没有向下发布命令的权力。如图 3-2 所示。

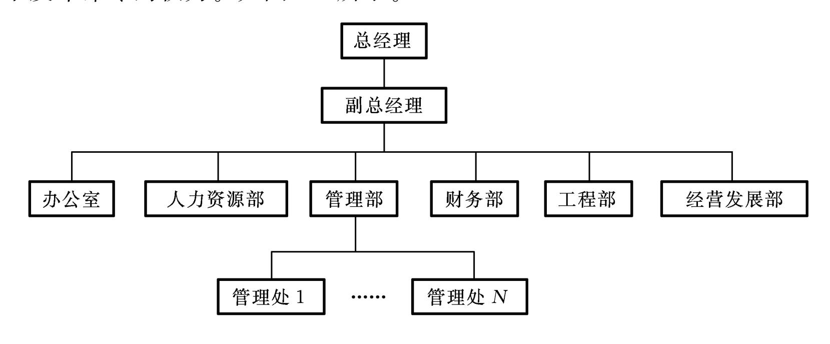


图 3-2　直线职能制组织形式

直线职能制保持了直线制的集中统一指挥的优点，又具有职能分工的长处，结构

重点突出,形式灵活,特别适合多宗物业、大范围管理的需要。我国多项目管理的物业管理企业大多采用这一组织结构形式,企业总体机构分成两级,企业总部和各物业管理处,管理处负责相应项目的具体操作,而企业的人事行政管理、人员培训、产权产籍管理、档案管理、财务管理、房屋及设备大型维修养护管理和市场拓展与经营则由公司总部的各职能部负责。

3. 事业部制

所谓事业部制,原是西方国家一些大公司将公司所属的分公司或工厂,按产品大类划地区组织事业部,实行集中决策指导、分级经营,单独核算的一种组织形式。即物业管理公司(有的称总公司)下设若干事业部,每个事业部又负责若干经营事务,总公司掌管战略决策,确定经营方针,统管人员,统一调度人力、物力、财力等。如图3-3所示。

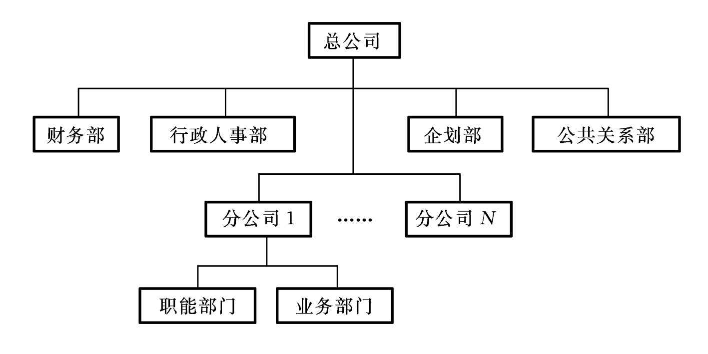


图3-3　事业部制组织形式

事业部制的主要优点是各事业部在允许范围内独立经营,有助于调动各分公司的积极性和创造性,提高了管理的灵活性和对市场竞争的适应性;有利于公司最高管理者摆脱日常事务,使之能够集中精力做好公司大政方针的研究和重大问题的决策;有助于建立管理人员业绩考核的标准,培养全面的管理人才。主要缺点是机构重叠,管理人员浪费;各事业部独立经营,容易造成各自为政,影响各事业部门之间的合作。

事业部制适用于规模巨大、管理内容多样、管理范围较为分散的物业管理公司或集团公司组织架构的设置。事业部制尤其适用于那些既搞物业管理,又从事多种经营,而且内容广泛、规模巨大的物业管理公司;或者是那些对多个小区进行综合管理,把各个小区的管理机构当作一个事业部进行管理的物业管理公司。目前为了避免各小区之间物业管理费的纠纷,各小区一般要求独立核算,所以当前许多物业管理公司也采用这一组织架构。

不论是事业部制或直线职能制,各部职能大致如下。

(1)经理室:它是决策机构,经理对公司负全面责任,对重大问题作出决策,布置

和协调各部门工作。

（2）办公室：主要负责公司内部日常行政事务，包括人事、后勤、档案等，有时办公室还负责招聘和培训员工工作。

（3）财务部：主要负责财务管理，在经理领导下做好资金运作的日常工作，负责管理服务费的收缴；会计、出纳分开，做好财会账册、报表，缴纳财税，要经常向经理报告公司财务情况。

（4）工程部：这是负责物业维修及设备运行的技术管理部门，一般由房屋工程、电气工程、给排水等专业的中、高级技术人员组成，包括房屋的设备检验、维修工程安排，对业主装修的指导和监督等。

（5）管理部：一般有房屋和设备急修以及一般报修受理或作业，负责保安、消防、车辆交通等工作，并负责辖区内的环境保护和日常清扫，绿化设施的管理，树木、绿地养护等。

（6）经营发展部：这是物业管理公司“一业为主、多种经营”的管理部门，对物业管理公司贯彻以业养业的方针至关重要。经营发展部负责各种文化、娱乐、生活、商业等公共服务经营设施和部门，接受业主综合性或个别性的委托、代办服务。

4．矩阵制

矩阵制是在直线职能制纵向领导系统的基础上，又按专业或项目划分而建立横向领导系统所形成的组织形态，形同矩阵而得名。如图 3-4 所示。这种组织结构纵向为领导关系，横向为指导关系。其优点是：①分工明确，专业性强，有利于发挥专业化的优势，提高专业化服务水平；②有利于各职能部门之间的协作配合，项目经理可以按照特定任务和目标选择职能人员，结构灵活；③适应性强，这种组织结构在物业管理扩展业务内容时，不影响原有的组织结构。缺点是：由于双重领导，横向和纵向两方面易出现矛盾，导致管理混乱和推卸责任。

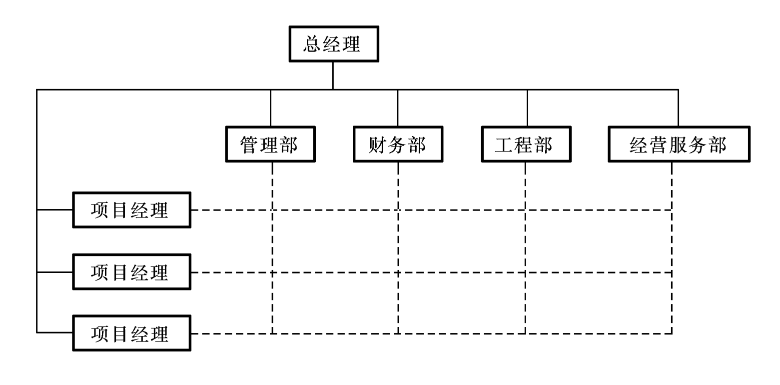


图 3-4　矩阵制组织形式

第三节　物业管理人员的素质要求

高水平的物业管理，要靠资金、靠健全的法制、靠硬件设施、靠良好的服务手段，也要靠健全的制度和严格的规章，但首先还是要靠人，人才是企业的资本。物业管理是一种全方位、多功能的管理，同时也是一种平凡、琐碎、辛苦的服务性工作。无论是智能型大厦、大型展览中心，还是住宅小区；无论是商场、饭店、宾馆，还是工业厂房，都要求物业管理必须拥有一支素质高、技术硬的管理队伍。尤其是住宅小区的物业管理，管理人员要面对数百乃至数千的住户，房屋所有人和使用人不仅分布在各行各业，而且他们的经济状况、文化素养、生活品位以及生活习惯都存在着差异，因此物业管理企业必须以优质的服务态度和优质的服务水平来适应各项管理工作的要求。建立一支素质优良、管理方法和手段先进、具有良好服务意识和较高服务水准的员工队伍，是搞好物业管理的重要条件，是物业管理企业自身建设的首要任务。

一、物业管理人员的基本素质要求

物业管理企业的人员根据所处的岗位和承担的责任一般分为三个层次：决策层、管理层和操作层。决策层人员包括企业正、副总经理，总经理助理及三总师（总会计师、总经济师和总工程师），是物业管理企业运作的指挥者和领导者。管理层人员包括物业管理企业的各部门经理、各专业主管，他们是物业管理与经营服务的具体组织执行者。操作者人员是企业管理与经营服务活动的具体操作者。

不管哪一层次的物业管理人员，都应具备物业管理人员的基本素质与要求。物业管理人员的基本素质与要求有如下几点。

（一）服务意识

物业管理所管理的对象是物业，最终所要服务的对象却是人，物业管理企业最根本的宗旨应是为业主服务。物业管理企业，无论是决策层、管理层人员，还是操作层的员工，都必须牢固树立“服务第一，方便业主”的思想，把“热诚、优质、团结、奉献”作为企业精神。

（二）职业道德

物业管理是一项服务性很强的工作，要求员工必须有较高的职业道德素养，提倡

员工热爱物业管理行业,爱本职岗位,爱护企业声誉,对业主多一点奉献,多一点爱心。员工必须坚持原则,秉公办事,廉洁奉公,不谋私利,作风正派,虚心好学,热心公益,爱护公物,体现出员工的人格魅力和精神境界。

(三)服务态度

物业管理人员的服务态度直接关系到政府和行业的形象。因此,物业管理企业员工应当坚持以“主动热情,周到优质”的服务态度,实行文明管理。对业主要求的服务,应随叫随到,及时为业主排忧解难。对客户的无理言行,应尽量容忍,耐心说明,不以恶言相待,不容许与客户发生打骂行为,做到文明用语,礼貌待人,给业主以亲切感。

(四)业务素质

物业管理人员的业务素质高低直接关系到管理服务水平的高低。因此,物业管理企业员工应当精通业务,掌握相应岗位所必备的业务知识;遇到问题和纠纷时,能公正地阐明有关问题及提供意见;遇到违反规定的行为,能根据有关条款迅速做出反应并采取相应的措施,使问题能迅速、妥善地得到解决。

二、物业管理人员的知识结构

物业管理属于知识密集型的管理行业,是文、理、工、商、法的综合性学科,没有经过专业训练的队伍,是不能适应物业管理现代化和专业化的要求的。

(一)房地产经济理论知识

物业管理作为房地产的后续产业,其市场发展及作业条件都与房地产密切相关。物业管理员工应当掌握房地产经济理论知识,如房地产开发经营、房地产营销、房地产产籍管理及房地产市场运行机制等知识。

(二)经营管理知识

物业管理的客体是房屋及其附属设施、道路、场地等。物业管理以物为媒介,通过物这一载体实现对人——业主和使用人的服务。物业管理不是简单的程序化的服务,而是从经营角度去管理和服务,以实现物业的保值和增值,实现物业管理的经济效益、社会效益和环境效益的统一。

(三)法律知识

物业管理从签订合同到管理服务运作,每一个环节、每一项活动都会涉及多方面

的利益关系。物业管理企业没有政府的执法权，又在一定程度履行政府的职能。服务工作难度很大，稍不注意，就会陷入法律困境。因此，物业管理员工，必须学习掌握物业管理相关法律、法规和政策。

（四）建筑知识

物业管理最早的本意就是对房屋的维修保养，尽管物业管理的内容已经远远超出这一范畴，但对房屋的维修保养，使物业保值增值仍是物业管理最基本最重要的工作内容。随着建筑技术的进步，建筑的科技含量越来越高。因此，作为物业管理员工，对房屋的结构和建筑、建筑规划、园林绿化等，必须有一定了解，懂得房屋养护知识，具备向住户宣传如何使用和养护物业的能力。

（五）物业设备维修养护知识

现代化的房屋，尤其是高层建筑，空调、电梯、消防、保安设施、给排水、供电、通信、智能管理等设备繁多。物业设备是保证房屋功能正常发挥的重要组成部分，也是物业能耗大户，物业使用成本很大一部分是由于物业设备的使用和维修养护而造成的。保证物业设备的正常运行和经济运行是物业管理的重要内容之一。因此，物业管理人员必须了解物业设备的管理与维护知识。

（六）财会与金融保险知识

物业管理要走向自负盈亏、自我发展的公司化经营型道路，就要化解各种风险，有效管理和应用资金，降低企业服务成本。因此，了解和掌握物业管理企业财务与金融保险知识，是物业管理企业管理人员，特别是财务管理人员和企业决策层人员必需的。

（七）自然科学与文化基础知识

在信息化、网络化、法制化和重环境时代，计算机知识、网络知识、环境科学、应用文写作以及档案管理等是提高物业管理服务效率、更快更好地与业主沟通、规范物业管理服务行为、创造良好环境所必须的文化基础知识。

三、物业管理人员的专业技能

（一）语言表达与沟通协调能力

物业管理不是单纯地管理物业，更主要的是要与人交往。在物业管理中需要与业主和住用人交往，需要与内部各种管理人员交往，需要与各个相关部门交往。物业管理人员要善于与人沟通，倾听各方面意见，善于语言表达，能协调各种关系，创造一个和谐的环境。

（二）掌握现代管理手段

现代社会是信息社会，物业管理实现信息化、系统化、网络化势在必行。物业管理人员必须学会运用计算机和其他现代设备等现代化管理手段，去收集各种信息，处理各种资料，节省人力、资金和时间，提高物业管理服务的效率和服务质量，适应现代物业管理的需要。

（三）文秘能力

物业管理人员要熟悉各种物业管理公文、函件、合同、标书、管理制度、文化活动方案以及物业服务方案的编写，要善于对工作进行总结，运用逻辑思维进行有效的归纳、概括、判断，从而找出解决问题的办法。

（四）设备操作与管理能力

物业管理人员不仅要掌握水电、电梯、空调、保安、消防等物业设备知识，而且要懂得这些设备的操作与管理。虽然物业管理企业中配备了专业维修人员，但作为管理层人员如果不懂得一些主要设备的操作程序和概念，一旦发生故障，就无法准确下达指令和作出及时的决策。诸如，设备故障大小、维修队伍选择、维修成本预决算、维修方案编制等。

四、物业管理人员的综合能力

（一）创新能力

物业管理是一个新行业，也是一个尚不完善的行业，有许多问题值得探索。作为物业管理人员，要锐意求新、勇于开拓。要在日复一日看似平常的管理与服务中提出新的设想、方案，并能在管理过程中不断解决新问题，使物业管理与服务不断适应环境变化，不断满足业主和住用人的需求。

（二）决策能力

物业管理涉及多方利益，特别是业主利益，可能会有许多纠纷，也可能会出现各种风险。物业管理人员应有战略眼光，能正确地确定目标，对重大而复杂的问题，尤其是某些突发事件，能正确分析和判断，进而作出正确的决策。

（三）组织指挥能力

物业管理服务质量评价是综合性的评价，管理者要善于运用公司的力量，综合协

调人力、物力、财力，充分调动所有员工的积极性，使部门之间、员工之间密切配合，全面地、高效地为业主提供服务。

（四）自制能力

物业管理者要面对各式各样的业主（或使用人），这些业主（或使用人）个人的修养不同，心态不同，常常会有言语过激者，无理取闹者，甚至是动作粗鲁者。对此，要求物业管理者能克制自己的情感，沉着老练，心平气和面对业主，耐心细致地做工作，与业主（使用人）充分沟通，完善化解矛盾。

第四节　物业管理企业风险及其防范

随着物业管理向着规范化、专业化、市场化迈进的同时，物业管理的深度和广度也有了长足的发展，中国物业管理业正迎来自身发展的黄金历史时期。然而，随着黄金时期的来临，物业管理也成为一个高风险行业。凡事就找物业管理公司，解决不了就是管理不好，动辄就以不交物业费相威胁，出了事故就向物业管理公司索赔，物业管理企业面临着极其严峻的挑战。物业管理企业必须建立风险和风险防范意识。

一、风险

（一）风险的概念与特征

风险从不同角度有不同的定义。从管理角度，风险是指在一定环境条件下，发生某种不利事件或损失的各种可能性的总和。

风险具有以下特征。

1. 客观性

风险伴随着人类的一切活动，但又独立于人类的意识之外而客观存在，不以人的意志而转移。例如，地震、洪水、台风、疾病等自然灾害；战争、瘟疫、社会冲突、意外事故等社会风险。无论人类是否意识到，它们总是存在于自然和社会，而不为人们的主观意志所转移。人们在风险面前，只可能在一定程度上改变风险的存在和发生的条件，降低风险发生的频率和损失程度，而不能根治、消除风险。

2. 负面性

风险是“某种不利事件或损失”，没有“不利”与损失，也就没有风险和风险管理。

风险给人们造成的损失包括直接损失和间接损失。直接损失是由风险事故直接导致的有形物质损失；间接损失是指由直接损失引发或连带的无形损失，诸如收入损失、额外费用损失和赔偿责任损失。这些损失往往会使遭受风险者陷入困境。

3. 不确定性

风险是一种可能性，也是一种不确定性。这是由于任何风险的发生都是各种因素综合作用的结果，而每一因素的作用时间、方向、强度以及多种因素的作用顺序等都必须达到一定的条件才能引发风险。而这些因素在风险发生之前，可能无任何联系，许多因素出现的本身就是偶然的。风险的不确定性主要表现在：风险发生的频率的不确定性；风险发生时间的不确定性；风险发生空间上的不确定性；风险导致损失的不确定性。

4. 可预测性

就个别风险来看，其发生是偶然的、无序的、杂乱无章的，然而，风险总是与特定的时间和环境条件相联系的，对大量发生的同一风险进行观测，明显地呈现出一定的规律，可以利用数理统计方法进行准确的描述，从而使人们能准确把握大量相互独立的风险运行规律。从这个角度来看，风险是可以预测的。因此，根据以往的历史统计资料，利用数理统计方法和概率论，就可测算出风险发生的概率以及由此引起的损失幅度，据此就可构造出风险分布模型，这种模型便成为风险估测的基础。

（二）风险的类型

从不同角度，可以把风险划分为不同的类型。

1. 从风险产生的原因分类

根据风险产生的原因可以把风险分为静态风险和动态风险。

（1）静态风险。静态风险是指在社会经济结构不变的条件下发生的风险。自然力的不规则运动和反常，以及人的过失、故意行为都可能导致风险发生而产生损失。这些损失是在社会经济结构未发生变化的条件下发生的，因此是静态风险。如自然力不规则运动引起的地震、暴风等自然风险；盗窃、纵火等人的故意行为所致的人为风险。

（2）动态风险。动态风险是指政治、经济、科技发展等社会经济结构的变化引致的风险。例如，政府经济政策的改变、新技术的运用、产业结构的调整、人们消费观念的改变等所导致的风险。

这两种风险都具有不确定性。但是，静态风险的变化比较规则，能较好地适用大数法则，因此比较容易预测；而动态风险的运动极不规则，规律性较差，难以进行综合预测。一般来讲，静态风险较动态风险所波及的面要小，只对个别经济单位发生作用，所致损失也相对较低。而动态风险所涉及的面较大，对一个社会整体或一个、几个行业发生作用。另外，静态风险多属纯粹风险，动态风险既可能是纯粹风险，也可

能是投机风险。

2．以风险产生的作用对象分类

根据风险发生的作用对象，可把风险划分为财产风险、人身风险和责任风险三种。

（1）财产风险。这类损失是指物业即房屋、附属设施和设备、相关的场地和庭院等因风险而受的损失以及因财产毁损、灭失所致的其他利益损失的风险，有直接的和间接的损失。例如，机器设备因风险事故的发生直接导致机器设备的经济价值的减少，另一方面是导致使用者不能再凭借这些机器设备获取正常的经济利益的利润损失。

（2）责任风险。责任风险是指依法对他人遭受的人身伤害或财产损失应负的法律赔偿责任或无法履行契约所致对方受损应负的合同赔偿责任。涉及物业管理方面的责任风险主要有公众责任险和雇主责任险。

公众责任险也称为“公共责任风险”、“普通责任风险”，主要指各种团体及个人在固定场所从事生产、经营等活动以至日常生活中由于意外事故而造成他人人身伤害或财产损失，依法应由投保人所承担的各种经济赔偿责任。2005 年 5 月 1 日正式实施的最高人民法院《关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》规定：“公民在公共场所发生人身意外伤害，雇主、公共场所经营人、产品生产经营者等法律主体必须为其未尽合理限度范围内的安全保障义务而负赔偿责任。”

雇主责任风险是指对雇员在雇佣过程中由于从事营业活动时，遭受意外或身患与业务有关的职业疾病导致人身伤害或死亡，雇主在法律上应承担的赔偿责任。

（3）人身风险。人身风险是指个人因为疾病、伤残、死亡、失业等导致个人、家庭或企业经济收入减少的风险。对于物业管理企业，主要是因其工作人员在就职期间，出现以上问题时需承担的企业运作以外的财务支出。

3．按形成风险的内在原因划分

（1）主观风险。指企业内部所有决策人员（这里的决策人员不仅指管理人员，而且还包括所有需要独立处理问题的技术和其他一切工作人员，如需要独立判断事故的原因和提出解决办法的维修工人）认识的局限性造成的风险。

（2）客观风险。是指企业外部所有自然和非自然的一切因素，如自然灾害、市场环境、物业质量、人为破坏等等所造成的风险。

4．按风险的分散性划分

（1）可分散风险。如果物业管理中的风险可以通过联合协议或者风险分担协议减少的话，则称可分散风险。这类风险多是不可控风险。在风险发生前，将风险分担出去。比如物业企业将风险大的玻璃外墙的清洗工作常常分包给设备优良、专业化程度高和技术性强的专业清洗公司；还有，面临自然灾害造成房屋损坏的风险，可以通过大量业主购买保险方式分担风险来减少风险发生后的损失等。

（2）不可分散风险。可分散风险以外的风险都划为不可分散风险。这类风险只能由企业自己保留，时刻做好处理风险的准备。

5. 根据引起损失的原因分类

（1）自然风险。指自然因素带来的风险，如物业管理过程中出现的洪水、暴雨、地震等。

（2）经济风险。指国家或社会一些大的经济因素的变化带来的风险。

（3）技术风险。指一些技术条件的不确定性可能带来的风险。

（4）政治风险。指物业所在地的政治背景与变化可能带来的风险。

（5）商务风险。指物业服务合同有关条款及规定可能带来的风险。

（6）信用风险。指物业服务合同的一方的业务能力、管理能力、财务能力等有缺陷或者没有圆满履行合同而给另一方可能带来的风险。

6. 按企业承受损失的能力划分

（1）可接受风险。虽然风险发生后也造成了损失，但不会影响物业管理的正常运行，而且通过处理风险损失还可能得到收益，这类风险企业一般都会进行自行处理。

（2）不可接受风险。这类风险一般涉及财产或责任，如果发生就会使企业蒙受诸多损失，使物业管理工作受到阻碍，企业无力或不愿承受的风险，希望通过企业自身外的力量规避。

二、风险管理

所谓风险管理，就是经济单位和个人在对风险进行识别、预测、评价的基础之上，优化各种风险处理技术，以一定的风险处理成本达到有效的控制和处理风险的过程。

风险管理实施步骤主要包括：风险识别、风险估测、风险评价、选择风险处理方法和效果评价等。

（一）风险识别

风险识别就是要弄清风险的存在情况，是经济单位和个人对所面临的以及潜在的风险加以判断、归类整理并对风险的性质进行鉴别的过程。

通过风险识别，需要定性而不是定量判断出：哪些环节存在风险因素；每个环节隐藏哪些风险因素；影响各环节风险因素的主要参数是什么；这些风险因素导致风险出现的可能性的大小；如果风险出现会造成的损失程度等。风险的识别，一方面依靠感性认识，经验判断；另一方面，可利用财务分析法、流程分析法、实地调查法、损失分析法等对某种风险发生的参数（如环境、时间、频率、造成的人身或经济损失等）进行分析、归纳和总结。风险识别的细致和准确程度直接影响风险分析的结果进而直接

影响风险处理对策的正确性，所以选择识别方法时要注意资料来源的可靠性、可参性，另外还要考虑由于偏差疏漏等原因未找出的风险因素的影响。

（二）风险估测

风险估测就是对风险可能发生的频率以及一旦发生可能造成的损害程度进行衡量。风险估测包括两方面的内容，一是风险可能发生的频率；二是风险损失程度。由于个别经济单位和个人没有足够的满足数理统计所要求的独立风险条件，因此，很难准确估测。为此，可以借助社会安全管理部门和保险公司的有关资料进行估测。

（三）风险评价

风险评价就是经济单位和个人对风险发生可能导致的经济后果进行经济分析的过程。

它要求从风险发生频率、发生后所致损失的程度和自身的经济情况入手，分析自己的风险承受力，为正确选择处理风险的方法提供依据。

（四）选择处理风险的方法

选择处理风险方法，就是对各种处理风险方法进行优化组合，把风险成本降到最低。风险管理中有三种风险处理对策，即风险控制、风险自留和风险转移。

1. 风险控制

风险控制是指风险管理者采取各种措施和方法，消灭或者减小风险事件发生的各种可能性以及风险事件发生时造成的损失。风险管理者进行风险控制所采取的措施和方法主要有：风险回避、风险预防、风险分离、风险分散。

（1）风险回避。风险回避是指项目风险发生的可能性太大，或者一旦风险事件发生造成的损失太大时，主动放弃该项目或改变项目目标。风险回避主要有两种基本途径，一是拒绝承担风险，如拒绝业主对车辆保管的要求；二是放弃以前所承担的风险。

（2）风险预防。风险预防是指采用各种预防措施杜绝或减少风险发生的机会，使风险最小化。

（3）风险分离。风险分离是指将各个风险分离间隔，以避免发生连锁反应或互相牵连。这种控制风险方法的目的是将风险局限在一定的范围内，即使风险发生，所造成的损失也不会波及此范围之外，以达到减轻风险损失的目的。

（4）风险分散。风险分散是指通过增加承受风险的单位以减轻总体风险的压力，使多个单位共同承受风险，减少总体风险的压力。采取这种风险控制措施，在将风险分散的同时，也有可能将利润同时分散。

2. 风险转移

风险转移是指借用合同或协议，在风险事件发生时将损失的一部分或全部转移到第三方身上。采取这种方法必须让风险承受者得到一定的好处，并且对于准备转移出去的风险，尽量让最有能力的承受者分担。风险转移主要有两种方式：保险风险转移和非保险风险转移。保险风险转移是指通过购买保险的办法将风险转移给保险公司或保险机构。非保险风险转移是指通过保险以外的其他手段将风险转移出去，主要有：分包、辩护协定、无责任约定、保证、合资经营、实行股份制。

3. 风险自留

风险自留是指将风险留给自己承担。该方法通常在下列情况下采用：①处理风险的成本大于承担风险所付出的代价；②管理者本身可以安全承担风险发生可能造成的最大损失；③采用其他的风险控制方法的费用超过风险造成的损失；④缺乏风险管理的技术知识，以至于自身愿意承担风险损失；⑤其他风险控制方法不可行。这一方法主要运用于控制那些风险损失较小、管理者能够承担的风险。

（五）风险管理效果评价

风险管理效果评价就是分析、比较已实施的风险管理技术和方法的结果与预期目标的契合程度，以此来评判管理方案的科学性、适应性和收益性。由于风险性质的可变性，人们对风险认识的阶段性以及风险管理技术处于不断完善之中，因此，需要对风险的识别、估测、评价及管理方法进行定期检查、修正，以保证风险管理方法适应变化了的新情况。

三、物业管理的风险及其防范

（一）物业管理中的风险

1. 物业管理中的风险

物业管理中的风险是指物业风险和物业管理企业运营风险的总称。

物业风险是指物业在特定客观条件下，在特定期间内，由于未来灾害的不确定性而造成物业财产损失的可能性。其中“财产损失”有两方面：直接和间接损失。直接损失是指物业本身被损坏，如房屋门窗被毁坏、设施设备不能正常运行等；间接损失是指由于物业的直接损失而引起的未毁损物业价值或收益的降低，如在修复被损的经营性物业期间，正常经营将被中断，相邻的未毁损物业同样也不能正常使用，导致物业的出租权利益、营业利润的受损等。

物业管理企业运营风险是指物业管理企业在物业管理过程中，由于企业内部或外部的多种不确定因素而造成的物业财产、人身伤害等无法弥补损失的可能性。

2. 物业管理各环节风险的表现形式

(1) 接管新建物业可能存在的风险。主要包括:

①接管新建物业无合法报建手续,属违章建筑,物业接管后造成"违法管理";

②开发商与业主之间的矛盾纠纷不断,物业管理遭腹背夹击;

③装修管理中的安全隐患及装修监控难以到位;

④随时会被雇主解聘;

⑤业主大会或业主委员会滥用职权造成物管的被动局面;

⑥业主大会、业主委员会未按法定程序成立,使物管企业无法与其合作;

⑦非业主滥用业主权利造成物管公司与业主等多方矛盾;

⑧物管公司之间存在恶性竞争及不正当招投标;

⑨企业本身服务质量低下等问题造成与业主之间的矛盾纠纷。

(2) 治安及车辆管理中的风险。主要包括:

①业主家中财产被盗;

②业主人身及生命、财产在小区内及户内受到危及和损伤;

③车辆被盗或坠物砸车;

④保安或物管公司员工监守自盗;

⑤火灾、屋内浸水、爆炸等意外事件发生;

⑥机械式车库在车辆存放中机件失灵或故障造成车辆损伤。

(3) 收费管理中的风险。主要包括:

①物管企业无依据收费或乱收费,或单方调价;

②实行酬金制过程中忽视业主知情权;

③各类代收代缴费用收费标准不一引发的纠纷;

④财务账目管理混乱或出现财务丑闻;

⑤业主拖欠管理费时间过长、数量较大。

(4) 公司内部管理及劳资纠纷的风险。主要包括:

①管理不严出现漏洞致使个别员工出现损公肥私行为;

②员工素质低下给企业形象造成损失;

③人才流失造成企业受损等。

此外,还有政策法规造成的风险;装修及超标排污等造成环境污染的风险;新闻媒体的突然负面曝光、发难使企业承担的风险;企业主要管理者能力低下、管理失控等原因导致管理危机及经营危机;恐怖事件及疾病流行等造成的社会性危机以及企业的不安全生产及违规操作造成的人员伤亡及设备财产损害的风险等。

(二) 物业管理中的风险防范与应对

在物业服务与管理中,风险无时不有,无处不在,识别出物业及物业管理企业运

营过程中各环节的风险，通过对风险的分析，及时采取应对措施，实施全面的监控来防范风险，使损失降到最低，使物业获得最佳的安全保障和保值升值能力，使物业管理企业增加更强的生存竞争力进而提供更令顾客满意的物业管理服务。

物业管理企业一方面通过投购相关保险应对风险，另一方面应根据具体情况采取适当措施来防范风险。

1．物业管理企业应投保的主要险种

物业管理企业除应为职工办理社会保险外，主要应投保以下险种。

（1）人身意外伤害保险。物业管理公司大多为自己雇请的员工，特别是在相对危险岗位的员工，如保安、外墙清洗工等，办理此类保险，一般对自己的用户较少办理此类保险。

（2）物业共用部位、共用设备险。物业中有各类设备，在使用、维修和保养过程中都有发生意外的可能，如漏电、漏水、漏气等。此外，物业的共用部位，如物业管理小区内人工湖也可能导致小孩溺水。这些意外都会造成不同程度的财产损失和人员伤害乃至死亡。像“乘客被困电梯”事件就应该投保“电梯意外险”。

（3）公众责任险。物业管理企业一般均应投保“公众责任险”，以分解物业管理企业由于“过失责任”而造成的各种经济赔偿风险。

物业管理投购保险，可以转移物业管理风险，但同时也增加物业管理成本。物业管理企业应根据自己的实际情况与保险公司具体洽谈投购相应险种。物业管理企业应首先考虑投保一些基本的风险，如水管爆裂等风险。对于停车场(库)责任保险和电梯责任保险等一些比较大的风险，若安排保险需要加费，保险成本会大幅度上升，物业管理公司可通过与相关方的合同或协议转移风险，例如，由于机动车绝大多数都已经投保了机动车辆保险，因此发生意外事故可以告知车主直接向保险公司报案，物业管理企业只要配合给出相关证明即可，为确保万一，物业管理企业可与车主签订协议：物业管理企业只提供停车场所，不负责车辆安全。

值得注意的是近期有些城市开设了一种新的险种——物业管理责任险。物业管理责任险是全国性险种，由中国人民保险公司开发，2000 年 9 月通过有关部门审定后向市场推出，其条款以公众责任险为蓝本，是针对各物业公司专门的场所而设计的责任保险条款。该险种基本险主要承保各类物业公司因管理或从业管理过程中的疏忽或过失造成第三者人身伤亡或财产损失，依法应由物业公司承担的经济赔偿责任，附加车场机动车辆盗窃，抢劫责任险。对于物业管理责任险，有不同的争议，物业管理公司应加以研究和选用。

风险的形态千差万别，不可能预见到所有可能发生的事故，通过保险不可能转移所有的风险。有些风险概率小、发生可能性不大的，物业公司可以自己承担。例如，间接损失是不能够通过购买保险来转移的，但发生间接损失赔偿的可能性微乎其微，物业可以自己承担。特别强调一点，无论风险是否转移，物业管理企业都要加强安全

管理，确保物业经营的顺利。

2．物业管理风险的规避与防范

投购物业管理保险，只是实现风险转移的一种手段，但物业管理风险管理的根本是控制或减少风险的发生和造成的损失。因此，物业管理风险的规避和防范是物业管理企业的重要工作内容。

1）强化风险意识

由于物业管理风险存在的客观性、普遍性、不确定性，有些是致命性的，因此，物业管理企业必须强化风险意识，防范风险要预防为主，杜绝安全责任事故的发生，要经常对员工进行安全教育，培养长期的安全意识、责任意识，完善和落实各项制度，奖罚分明，提高安全生产和经营，只有这样，才能防范风险于未然。

2）选择合理的物业管理项目

物业管理风险有相当部分是来自物业本身的硬件条件，如物业产权不清、物业配套设施设备不足、物业及物业设备质量低劣等，均会给物业管理带来风险。因此，物业管理企业不要盲目扩张，选择物业管理项目时，应详细了解物业的建设与配套情况，对那些存在较大风险的项目，要慎重介入或不介入。

3）采用合适的管理模式

我国目前物业管理模式多种多样，有包干制和酬金制、有单一公司管理型和部分业务转包型等，物业管理企业根据物业的特点，选择合适的管理模式，可以减少产生的风险的因素或转移风险。如采用“账目公开，实报实销”的酬金制模式，可避免业主对账目产生疑问而拒缴物业管理费的情况发生。将一些专业性较强、风险较大的业务，如电梯维修、外墙清洗、保安、保洁等，以承包的方式委托给相关的专业公司打理，可有效转移企业的风险。对停车场(位)管理是采用车位使用管理还是车辆保管，其收费数额、收益支配不同，风险也不同，必须慎重。

4）明确物业管理的内容、要求及责任

物业管理风险，除了来自法律规定外，更多的是服务合同相关条款及约定可能带来的风险。作为物业管理企业一定要根据物业的特性签订好物业服务合同，明确管理的内容、标准及责任。所承诺的服务项目、质量标准是否能在有限的管理费中具体实现，作为物业管理企业必须要认真考虑，以避免由于随意性的承诺而导致今后的管理风险。

5）提高物业管理人员的素质

人才是企业最核心的价值所在，也是一个企业最核心的竞争力。同时员工行为，也会给企业带来风险，应引起足够的重视。物业管理工作涵盖着业主生活的方方面面，繁杂的事务决定了在物业服务工作当中，各类事件会层出不穷。由于相当一部分事件具有突发性、不可预测性和表现形式日益多样化，如何保证突发事件不至于给企业带来巨大的冲击和经营风险，是物业管理企业管理工作的重点。为了有效规避风

险,减少和避免企业的经济损失,要求企业员工在日常工作中尽量减少漏洞,在风险将要出现时,能及时识别、及时应对,尽早弥补险情造成的损失。因此,提高物业管理人员的素质是防范风险的有效手段。

6）购买防范风险的先进技术设施

先进的技术设施不仅可以提高物业管理的效率,同样也是防范物业管理风险的有效手段。随着科学技术发展,电子门禁系统、停车场管理系统、防盗报警系统、火灾报警系统等先进技术设施对于防范物业管理风险,特别是安全方面的风险,将起到十分有效的作用。对于在建物业,物业管理企业应争取尽早介入,建议开发商尽量配建先进的风险防范技术设施。对于已接管的物业,物业管理一方面可以争取业主再投入,另一方面利用共用部位、共用设施经营所得的部分收益,增设先进的风险防范技术设施。做到人防、技防和物防三结合,全面降低安全风险。

7）加强风险管理的实施与监控

要防范风险,需要全面落实、实施和监督风险管理方案的执行情况。在实施与监控过程中,应该经常检查是否有被遗漏的存在于物业及物业管理运营中的风险因素,要不断识别、分析新出现的风险并对其进行处置。

本章综合思考题

1. 物业管理企业属于什么性质的企业?
2. 物业管理企业有哪些类别?
3. 物业管理企业机构设置应遵循哪些原则?
4. 物业管理企业组织机构有哪些形式?
5. 对物业管理人员哪些要求?
6. 什么是风险? 它有哪些特征?
7. 什么是风险管理? 它有哪些步骤?
8. 什么是物业管理风险?
9. 物业管理应考虑投保哪些险种?
10. 如何规避和防范物业管理风险?
11. 试就物业管理中某一项可能出现的风险,制定风险管理预案。

第四章

业主、业主大会和业主委员会

本章学习要点 通过本章内容的学习，掌握物业管理活动中业主应具有的权利与义务，掌握业主委员会产生的条件及职权；熟悉业主委员会与物业管理企业以及社区居委会的关系，了解业主公约，了解业主委员会的发展现状。

第一节　业　　主

要搞好物业管理，除了要有完善的法律法规，使物业管理有法可依、有章可循外，更重要的是要有各业主直接参与物业管理，实行业主自治管理与专业公司管理相结合的原则。业主自治管理是以业主大会为最高权力机构，业主委员会为执行机构，代表业主对物业管理区域内物业实行自治管理。

一、业主的概念

业主，顾名思义就是“物业的主人”。根据《物业管理条例》的解释，“业主是指房屋的所有权人”，即房屋所有权人和土地使用人。在物业管理活动中，业主基于对房屋的所有权享有对物业的相关共同事务进行管理的权利。这些权利有些由单个业主享有和行使，有些只能通过业主大会来实现。

由于房屋的所有权和使用权可能发生分离，物业管理活动中存在房屋使用人，即不拥有房屋的所有权，但通过某种形式而获得房屋的使用权，并实际使用房屋的人。目前主要的一种形式是租赁关系。房屋使用人的基本权利和义务受到租赁合同的一定限制，使用人享有的权利通过合同来约定，在业主授权的范围内行使。

二、业主的权利

（一）业主依法享有所拥有物业的各项权利

业主依法对物业自用部位有占有、使用、经营、处置、修缮、改建等基本权利和依法使用共用设施及设备、共用部位、公用设施和公共场所的权利，具体体现在下列两个方面。

1．对楼房专有部分享有的专有所有权

所谓“专有部分”就是业主自己单独享有的，即门户以内的空间。所谓“专有所有权”就是业主自己不与他人分享的权利，这种权利包括两个方面。①所有权：业主对专有部分享有充分的自由的占有、使用、出租、转让、赠与等权利，他人不得干涉。②相邻使用权：业主为了正当合理地使用自己的专有部分而请求使用其他业主的专有部分或公有部分的权利。比如：为了修复自己漏水的天花板，该业主可以利用楼上业主的地板，楼上业主不得拒绝。

2．对楼房共有部分享有的共有所有权

所谓“共有部分”就是全体业主或部分业主都有权的部分，分为法定共有部分和约定共有部分。法定共有部分是由国家法律直接规定的，一般指楼房的基本构造部分、附属建筑物和附属设备等；约定共有部分则是由合同契约或公约约定的属业主所有的部分，如室外车库、庭园、配套商业设施等。这种权利包括两方面。①对共有部分的使用权。业主可以合理地、善意地使用。②收益权。如共有部分出租取得收益的时候，业主可以取得相应份额的利益。

（二）在物业管理活动中，业主共同享有的基本权利

业主参与物业管理时，要求物业管理企业依据物业管理委托合同提供相应的管理与服务，即拥有对本物业重大管理决策的表决权和对物业管理企业提供物业管理服务的监督、建议、批评、咨询、投诉的权利。业主的权利是由法律和业主公约及物业管理委托合同来保障和维护的，是通过业主大会和业主委员会来实现的。根据《物业管理条例》的规定，业主在物业管理活动中，享有下列10项权利。

1．按照物业服务合同的约定，接受物业管理企业提供的服务

物业服务合同是业主与物业管理企业之间约定双方权利和义务的协议，包括开发建设单位与物业管理企业之间签订前期物业服务合同，业主委员会根据业主大会决定与物业管理企业之间签订的物业服务合同。物业服务合同签订后，物业管理企业负有向业主提供合同所约定的服务内容与质量的义务。业主在支付了合同所约定

的物业管理服务费后，享有接受物业管理企业提供服务的权利。

2．提议召开业主大会会议，并就物业管理的有关事项提出建议

业主大会会议是业主大会开展工作的基本形式，主要有两种形式：集体讨论和书面征求意见。业主大会由物业管理区域内的全体业主组成。作为业主大会的成员，业主享有提议召开业主大会会议的权利。《物业管理条例》第十三条规定：经20%以上的业主提议，业主委员会应当组织召开业主大会临时会议。业主有对物业管理有关事项提出建议的权利，促使物业管理能及时、有效地以符合广大业主利益的方式进行。

3．提出制定和修改业主公约、业主大会议事规则的建议

业主公约、业主大会议事规则是规范业主之间权利与义务关系和业主大会内部运作机制的基础性规约。这些规约在生效以后对物业管理区域内全体业主都有约束力，而且这些规约的规定事关全体业主的共同利益。当业主认为有必要制定业主公约、业主大会议事规则，或者认为现有业主公约、业主大会议事规则有不完善的地方，可以提出自己有关制定和修改业主公约、业主大会议事规则的建议。

4．参加业主大会会议，行使投票权

业主对物业管理区域内重大事项的决定权，是通过参加业主大会会议，在会议上行使表决权的方式来行使的。只要具有业主身份，就具有参加业主大会会议的权利。在业主大会会议上，业主按照省、自治区、直辖市制定的确定业主在首次业主大会会议上投票权的具体办法，或者业主大会议事规则约定的业主投票权确定办法，对列入会议议程的各项物业管理事项进行投票，作出体现全体业主共同意志的决定。

5．选举业主委员会委员，并享有被选举权

业主委员会是业主大会的执行机构，具体执行业主大会决定的事项，并就物业管理区域内的一般性日常事务作出决定。它由业主委员会委员组成。业主委员会委员从业主中选举产生，作为业主的代言人履行具体职责，为全体业主服务。每一位业主都有选举符合自己意愿的业主委员会委员的权利，同时业主作为业主大会的成员也都享有被选举为业主委员会委员的权利。

6．监督业主委员会的工作

业主委员会是业主大会的执行机构，它的工作直接关系到每一位业主的切身利益。由于业主委员会委员也具有个人利益，可能会滥用业主大会赋予它的职责，有些素质不高的业主委员会委员甚至可能会做出损害业主利益的行为。为了防止这种业主委员会委员侵害业主权益情况的发生，督促业主委员会委员更好地履行职责，保护业主的合法权益，应当保证业主对业主委员会委员享有监督权。如业主有权对业主委员会的工作提出批评和建议；有权知晓业主委员会的运作情况；有权了解业主委员会所作出的各项决定的理由；有权查询业主委员会保存的各项档案文件；有权制止并

要求业主委员会纠正其不符合法律或者规约的行为等。

7. 监督物业管理企业履行物业服务合同

物业管理企业是基于和业主之间的物业服务合同，为业主提供服务的经营主体，与业主处于物业管理法律关系的相对方。业主有权对物业管理企业履行物业服务合同的情况进行监督。如业主有权对物业管理企业履行合同的情况提出批评与建议；有权查询物业管理企业在履行合同中形成的有关物业管理事项的各项档案资料；有权监督物业管理企业的收费情况；有权要求物业管理企业对违反合同的行为进行改正等。

8. 对共用部位、共用设施设备和相关场地使用情况享有知情权和监督权

物业共用部位、共用设施设备和相关场地，与业主所拥有的物业不可分割，业主对拥有物业进行占有、使用、收益和处分，不可避免地要牵涉到对物业共用部位、共用设施设备的管理。业主和物业管理企业可以在不损害业主共同利益的情况下，依法对物业共用部位、共用设施设备和相关场地进行使用。但这种使用不能侵害全体业主的合法权益，因此，每一个业主对物业共用部位、共用设施设备和相关场地使用的情况享有知情与监督的权利。

9. 监督物业共用部位、共用设施设备专项维修资金的管理和使用

物业共用部位、共用设施设备专项维修资金是在物业产权多元化的情况下，为了保证房屋的维修和正常使用，依照国家规定收取的，专门性资金、专项维修资金属于全体业主所有。物业共用部位、共用设施设备是否完好，运行是否正常，不仅关系到相邻物业，整幢楼，甚至整个物业管理区域物业的正常使用，关系到全体业主的共同利益。专项维修资金的使用和管理，必须受到业主的严格监督，以防止专项维修资金被挪作他用。业主在专项维修资金的收取、使用、续筹、代管等各个环节都享有监督权。

10. 法律、法规规定的其他权利

除了上述权利以外，业主还享有法律、法规规定的其他方面权利。如在物业受到侵害时，有请求停止侵害、排除妨碍、消除危险、赔偿损失的权利；有对物业维护、使用等方面的规章制度、各项报告、提案进行审议的权利；有为维护业主的合法权益进行投诉和控告的权利等。

三、业主的义务

根据《物业管理条例》的规定，业主在物业管理活动中应履行下列义务。

1. 遵守业主公约、业主大会议事规则

业主公约是业主依法制定的一种自我管理规约，业主公约应当对有关物业的使

用、维护、管理,业主的共同利益,业主应当履行的义务,违反公约应当承担的责任等事项依法作出约定。每一位业主都应当依照业主公约的规定行使权利、履行义务。业主大会议事规则是业主大会运行应当遵循的规则,它应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权确定办法、业主委员会的组成和委员任期等事项作出约定。业主通过缔结业主公约和业主大会议事规则来进行自我管理和自我约束,有利于形成良好的物业管理秩序。业主公约、业主大会议事规则对全体业主具有约束力,每位业主都要自觉遵守业主公约和业主大会议事规则的规定。

2. 遵守物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度

物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等事项,事关物业管理区域内全体业主的共同利益。为了维护这种共同利益,业主大会可制定或授权物业管理企业制定一系列的规章制度,要求全体业主共同遵守。每一位业主都有遵守这些规章制度的义务。

3. 执行业主大会的决定和业主大会授权业主委员会作出的决定

业主大会的决定是全体业主共同作出的,代表了全体业主的共同意志,符合业主的共同利益,理应得到全体业主的共同遵守。业主委员会是业主大会的执行机构,具体实施业主大会所作出的决定,同时经业主大会的授权也可以自行作出对一定物业管理事项的决定,它所作出的决定业主同样应该执行。

4. 按照国家有关规定交纳专项维修资金

专项维修资金是保障物业得以正常维修改造的必要条件,业主应承担缴纳专项维修资金的义务,只有全体业主履行了缴纳维修资金的义务,才能解决产权多元化情况下维修难题。有的物业管理区域内业主不缴纳或者不及时缴纳专项维修资金导致了物业的加速老化和毁损,使物业贬值,并危及广大业主的生命财产安全,这种情况必须得到改变。

5. 按时交纳物业服务费用

物业管理服务费是物业服务合同约定的重要内容之一。它是确保物业管理正常运行的必要前提,是物业管理企业按合同约定对房屋建筑及其设施设备、绿化、卫生、交通、治安和环境等项目开展日常维护、修缮、整治服务及提供其他与业主生活相关服务所收取的费用。物业管理服务行为是一种市场行为,应当遵循等价有偿的市场原则。业主在享受物业管理企业提供的服务的同时,必须按照合同的约定按时支付一定的代价,即缴纳物业服务费,不得无故拖延和拒交,否则物业管理企业有权依法要求其承担违约责任。

6. 法律、法规规定的其他义务

除上述义务外,业主还应承担法律、法规规定的其他义务。如有配合物业管理企

业开展服务活动的义务；有装饰装修房屋时向物业管理企业告知的义务；有按照物业本来用途和目的使用物业的义务；有维护物业的使用安全和美观的义务；有遵守物业管理区域内公共秩序，维护物业管理区域内的环境整洁的义务等。

业主的义务要求业主的各项行为必须合法，并且以不损害公众利益和他人利益为前提。也就是说，权利与义务是对等的。在享有权利的同时，必须承担相应的义务。

四、非业主使用人的权利与义务

非业主使用人是指不拥有物业的所有权，但通过某种形式（如签订租赁合同）而获得物业使用权，并实际使用物业的人。作为实际使用人，也是物业管理服务的对象。

由于非业主使用人首先与业主发生关系，非业主使用人的权利、义务就受到租赁合同的一定限制。即在租赁合同中，要明确阐明业主赋予非业主使用人哪些权利、义务。作为实际使用人，也享有物业管理委托合同约定的相应的权利和义务。

第二节　业 主 大 会

一、业主大会的概念

作为产权人，业主有权对自己所拥有的房产的使用、经营和管理作出决定，这就是业主自治。业主自治管理是通过业主大会来实现的，业主大会是由物业管理区域内全体业主组成，业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，并设立业主委员会作为执行机构。

一个物业管理区域只能成立一个业主大会。如果物业管理区域内只有一个业主，或者业主人数较少且经全体业主同意，决定不成立业主大会的，由业主共同履行业主大会与业主委员会的职责。业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益，业主大会可以邀请街道办事处、社区居民委员会和使用人代表列席。

二、业主大会召开的程序

（一）第一次业主大会的召开

第一次业主大会是在物业交付使用且入住率达到一定比例时或者首套房屋出售并交付使用之日起已满规定时间时召开。业主筹备成立业主大会，应当在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门和街道办事处（乡镇人民政府）的指导下，由业主代表、建设单位（包括公有住房出售单位）组成业主大会筹备组负责业主大会筹备工作。筹备组成员名单确定后，以书面形式在物业管理区域内公告。筹备组应当做好下列筹备工作：

（1）确定首次业主大会会议召开的时间、地点、形式和内容；

（2）参照政府主管部门制订的示范文本，拟定《业主大会议事规则》（草案）和《业主公约》（草案）；

（3）确认业主身份，确定业主在首次业主大会会议上的投票权数；

（4）确定业主委员会委员候选人产生办法及名单；

（5）做好召开首次业主大会会议的其他准备工作。

以上内容应当在首次业主大会会议召开 15 日前以书面形式在物业管理区域内公告。筹备组应当自组成之日起 30 日内在物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门的指导下，组织业主召开首次业主大会会议，并选举产生业主委员会。

各地有关首次业主大会召开的规定不尽相同，上海市实施《物业管理条例》若干意见的通知作出了如下规定。

（1）业主大会成立的条件是一个物业管理区域内房屋出售并交付使用的建筑面积达 50％以上，或者首套房屋出售并交付使用之日起已满两年的，应成立业主大会。

（2）首次业主大会会议的召开是指符合业主大会成立条件的物业管理区域的建设单位应书面报告街道办事处，街道办事处在接到书面报告后的 30 日内，与区、县房地产管理部门一起组织成立业主大会筹备组。筹备组由街道办事处、区县房地产管理部门、部分业主、建设单位组成。筹备组中的业主由区、县房地产管理部门和街道办事处组织业主予以推荐产生。筹备组成员名单确定后，街道办事处和区、县房地产管理部门应在物业管理区域内书面公告。筹备组应做好各项筹备工作，并组织召开首次业主大会。选举产生业主委员会。住宅小区召开首次业主大会，应当邀请居民委员会参加，并接受其指导和监督。

（3）首次业主大会会议上业主投票权的确定要根据业主拥有物业的建筑面积、住宅套数等因素确定。其中，住宅物业按套计算，每套计 1 票；非住宅物业按物业建

筑面积计算，100m^2 以上的，每 100m^2 计 1 票，100m^2 以下有房地产权证的，每证计 1 票。单个业主所持的投票权最高不超过全部投票权的 30%。

（二）业主大会会议

1. 业主大会的类型

1）业主大会定期会议

业主大会定期会议应当按照业主大会议事规则的规定召开。业主委员会成立后，负责召集此后的业主大会，每年至少召开一次。

2）业主大会临时会议

有以下情况之一的，业主委员会应当及时组织召开业主大会临时会议：①20%以上业主提议的；②发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；③业主大会议事规则或者业主公约规定的其他情况。发生应当召开业主大会临时会议的情况，业主委员会不履行组织召开会议职责的，区、县人民政府房地产行政主管部门应当责令业主委员会限期召开。

2. 业主大会召开的条件

业主大会会议可以采用集体讨论的形式，也可以采用书面征求意见的形式，但应当有物业管理区域内持有投票权的 1/2 以上的业主参加。业主因故不能参加业主大会会议的，可以书面委托代理人参加。物业管理区域内业主人数较多的，也可以幢、单元、楼层等为单位，推选一名业主代表参加业主大会会议。推选业主代表参加业主大会会议的，业主代表应当于参加业主大会会议 3 日前，就业主大会会议拟讨论的事项书面征求其所代表的业主意见，凡需投票表决的，业主的赞同、反对及弃权的具体票数经本人签字后，由业主代表在业主大会投票时如实反映。业主代表因故不能参加业主大会会议的，其所代表的业主可以另外推选一名业主代表参加。

业主大会会议应当由业主委员会作书面记录并存档，还应当以书面形式在物业管理区域内及时公告。同时在业主大会会议召开 15 日前将会议通知及有关材料以书面形式在物业管理区域内公告全体业主。住宅小区的业主大会会议决议，应当同时告知相关的居民委员会。

3. 业主大会的职责

（1）制定、修改业主公约和业主大会议事规则。

（2）选举、更换业主委员会委员，监督业主委员会的工作。

（3）选聘、解聘物业管理企业。

（4）决定专项维修基金使用、续筹方案，并监督实施。

（5）制定、修改物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度。

(6) 法律、法规或者业主大会议事规则规定的其他有关物业管理的职责。

第一次业主大会召开时,还应听取前期物业管理单位的物业管理前期工作报告,选举产生业主委员会。业主大会作出的决定不得与宪法、法律、法规和政策相抵触,不得损害社会公共利益,不得背离物业管理服务合同的有关条款。

4. 业主大会的表决方式

业主大会的出席人数达到规定人数时,在会上提出待决定事项,由出席会议的业主表决,一般事项必须经与会业主所持投票权半数通过有效。业主大会作出制定和修改业主公约、业主大会议事规则,选聘和解聘物业管理企业,专项维修资金使用和续筹方案的决定,必须经物业管理区域内全体业主所持投票权 2/3 以上通过。

业主投票时,票数的计算,原则上按业权比例确定。目前各地没有统一的规定。大多数省、市条例规定:投票权住宅物业实行一套一票;非住宅物业按每 100 m^2 建筑面积为一个计票单位,不足 100 m^2 的以每本房屋产权证为一个计票单位。

三、业主公约

(一) 业主公约的概念与性质

业主公约也称物业管理公约,是指由全体业主承诺的并对全体业主具有约束力的有关业主在物业使用、维护及管理等方面权利义务的行为守则。这是物业管理中的一个重要基础性文件,是一种公共契约,属于协议、合约的性质,是实行自治管理的重要表现形式。

业主作为物业的所有权人,并不意味着可以随心所欲地使用该物业。因为在一个物业管理的区域内,众多业主不论是出于工作还是生活的目的使用物业,都需要有安全便利的环境条件。为了实行有效的管理,也必须建立人人知晓的共同遵守的物业使用行为规范,以妥善协调好各业主间相邻关系,使物业得到科学、合理、安全有效的使用。业主公约就是这种认识的产物。

业主公约的实质是在合法前提下,以民事约定形式对业主与非业主使用人行为的一种自律性的约束机制。通过这种约束机制,使业主和非业主使用人在社会公德与法律规范等方面对自己的行为实现自我控制和约束。当业主或非业主使用人违反合约时,应承担违约的相应的民事责任。必要时,业主委员会或者相关业主、非业主使用人可依据公约,对违约人提起民事诉讼。

(二) 业主公约的特点

(1) 公约主体是全体业主。在我国,尽管各地区在业主公约制定方式和产生效

力等方面有所不同,但订约人必须是业主或代表全体业主的权益主体——业主大会。

(2)公约客体是物业使用、维修与其他管理等方面的行为,是基于物权而派生的客观行为,即可以做什么,不可以做什么,应该怎样做等。

(3)公约内容是有关物业使用、维护和管理等方面的权利、义务的规定,其中既有法律规范的内容,也有社会公共道德的内容。

(4)公约经业主签约或业主大会审议通过而生效,对物业管理区域内的全体业主和非业主使用人都具有约束力。

(5)公约的立足点是订约主体的自我意识与行为的把握。

(三)业主公约订立的原则

1. 合法性原则

业主公约的内容应当符合法律、法规、政策有关规定和土地使用权出让合同的规定,不得与之相抵触。

2. 整体性原则

业主公约的订立应当在全体业主自愿和充分协商的基础上进行,在个别意见难以统一的情况下,应当以全体业主的整体利益为目标,少数服从多数。

3. 民主性原则

业主公约的订立应当采取民主管理的形式,即通过业主大会的形式,反映全体业主或大多数业主的利益和要求。

(四)业主公约的内容

业主公约一般包括下列内容。

(1)物业的名称、地点、面积及户数。

(2)公共场所及公用设施状况。

(3)业主大会的召集程序及决定物业区域内重大事项的方式。

(4)业主使用其物业和物业管理区域内公共场所及公用设施的权益。

(5)业主参与物业管理的权利。

(6)业主对业主委员会及物业管理企业的监督权。

(7)物业各项维修、养护和管理费用的缴交。

(8)业主在本物业管理区域内应遵守的行为准则。

(9)违反业主公约的责任。

(10)其他有关事项。

案例一　非业主不能参加业主代表大会吗?

某小区在准备召开业主代表大会核定业主代表时,工作人员对一位老太太存有

异议，认为她不是小区的业主，不能参加业主代表大会。事后了解，原来这个老太太是本小区某业主的岳母，她为人热情，又有时间，在业主中有一定的威望。

简要分析

业主大会或业主代表大会是行使业主自治管理权、决定物业重大管理事项的重要组织形式和最高权力机构。由此可知，业主参加业主代表大会既是合情合理，又是合乎法律规定的。但这并不是说其他人就没有出席业主大会的权利和可能，只要在完成一定的法律手续后，是有资格代替业主参加业主代表大会，这个法律手续就是有业主的书面委托。

但是，受委托的非业主只能拥有业主的部分权利，主要是发言权和投票权，非业主代表本人没有被选举权，不能成为业主委员会候选人参选业主委员会委员。

第三节　业主委员会

业主委员会是业主大会的执行机构，由业主大会在业主中选举产生。

一、业主委员会的产生与组织

（一）业主委员会产生的条件

物业管理区域内在业主入住率达到一定比例，应当成立业主大会，并设立业主委员会作为执行机构，在业主大会授权的范围内行使职权。业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，将业主大会的成立情况、业主大会议事规则、业主公约及业主委员会委员名单等材料向物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门备案。

（二）业主委员会委员的任职条件

根据物业规模的大小，业主委员会设委员 5～15 人且为单数，经业主大会决定可以适当增加。业主委员会应当自选举产生之日起 3 日内召开首次业主委员会会议，推选产生业主委员会主任 1 人，副主任 1～2 人。主任、副主任在全体委员中选举产生。业主委员会委员应当符合下列条件：

（1）本物业管理区域内具有完全民事行为能力的业主；

（2）遵守国家有关法律、法规；

（3）遵守业主大会议事规则、业主公约，模范履行业主义务；

(4) 热心公益事业，责任心强，公正廉洁，具有社会公信力；

(5) 具有一定组织能力；

(6) 具备必要的工作时间。

欠费业主能否当选业主委员会委员？目前《物业管理条例》未明确规定。但按期缴纳物业管理费用是业主应尽的义务，不缴纳物业管理费，未能履行自己应尽义务，违反了《物业管理条例》规定，欠费业主既影响物业管理企业正常履行物业管理合同，同时也侵害了其他业主的公共利益，不宜作为全体业主代表，亦不宜作为业主委员会委员候选人。物业公司可以提出自己的意见，是否应该当选应通过业主大会或业主代表大会民主选举决定。

(三) 业主委员会委员资格终止

业主委员会委员有下列情形之一的，经业主大会会议通过，其业主委员会委员资格终止：

(1) 因物业转让、灭失等原因不再是业主的；

(2) 无故缺席业主委员会会议连续三次以上的；

(3) 因疾病等原因丧失履行职责能力的；

(4) 有犯罪行为的；

(5) 以书面形式向业主大会提出辞呈的；

(6) 拒不履行业主义务的；

(7) 其他原因不宜担任业主委员会委员的。

业主委员会委员资格终止的，应当自终止之日起 3 日内将其保管的档案资料、印章及其他属于业主大会所有的财物移交给业主委员会。

(四) 业主委员会会议

业主委员会为行使自己的权利和履行自己的义务，应建立正常的会议制度，业主委员会会议包括例会和特别会议两种。

1. 业主委员会会议召开的程序

(1) 例会是常规会议，每 3 个月至少举行 1 次。经 1/3 以上业主委员会委员提议或者业主委员会主任认为有必要的，应当及时召开业主委员会会议。

(2) 业主委员会会议的召开应由召集人提前 7 天将会议通知及有关材料送达每位委员。委员因故不能参加，可以书面委托代理人参加，委托内容应包括会议日期、地点和议题，并代其行使表决权等。

(3) 业主委员会会议由主任召集、主持，主任因故缺席时，可由副主任召集、主持。召开会议时，须有半数以上的委员出席。可邀请物业管理行政主管部门及政府

有关部门（街道办事处、社区居委会、派出所等）、物业管理企业的人员和非业主使用人代表参加会议，但上述人员没有表决权。住宅小区业主委员会作出的决定，应当告知相关的居民委员会，并听取居民委员会的建议。

2．业主委员会会议决定问题的程序

会议决定问题，采取少数服从多数的原则。会议进行表决，每一委员有一票表决权。若表决中出现赞成票和反对票票数相等时，由主任或会议主持人在自己已投过的一票之外，再投一票决定票（赞成票或反对票），但此规定不适用于对其本人或其直系亲属有利害关系的事项。

执行秘书应做好每次会议记录，并由会议主持人签署后存档。涉及物业管理的重大问题应由与会的全体委员签署。

业主委员会应当依法履行职责，不得作出与物业管理无关的决定，不得从事与物业管理无关的活动，如果作出的决定违反法律、法规的，物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门，应当责令限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

3．业主委员会任期与经费

业主委员会任期届满 2 个月前，应当召开业主大会会议进行业主委员会的换届选举；逾期未换届的，房地产行政主管部门指派工作人员指导其换届工作。

业主大会和业主委员会开展工作的经费由全体业主承担。经费的筹集、管理、具体使用由业主大会议事规则规定。业主大会和业主委员会工作经费的使用情况应当定期以书面形式在物业管理区域内公告，接受业主的质询。

二、业主委员会委员的权利、义务和职责

（一）业主委员会委员的权利

（1）参加业主委员会组织的有关活动；
（2）选举权、被选举权和监督权；
（3）参与业主委员会有关事项的决策；
（4）对业主委员会的建议和批评权。

（二）业主委员会委员的义务

（1）遵守业主委员会章程；
（2）执行业主委员会的决议，完成交办的工作；
（3）参加业主委员会组织的会议、活动和公益事业；
（4）向业主委员会的工作提供有关资料和建议。

（三）业主委员会的职责

1. 召集业主大会会议，报告物业管理的实施情况

除了首次业主大会会议外，业主委员会是业主大会会议的法定召集人。首次业主大会会议以后的定期会议和临时会议均由业主委员会负责筹备和召集。业主委员会作为业主大会的执行机构具体负责物业管理区域内的各项物业管理事项的实施与管理，并将有关物业管理事项的实施情况向业主大会报告并接受业主大会的监督。

2. 代表业主与业主大会选聘的物业管理企业签订物业服务合同

业主大会享有选聘物业管理企业的权利，但业主大会的成员是全体业主，不可能由业主大会与物业管理企业签订物业服务合同。客观上，物业服务合同的签订只能由业主委员会来具体进行。业主大会通过会议决定的方式选聘某一物业管理企业后，应由业主委员会代表业主与业主大会选聘的物业管理企业正式签订物业服务合同。

3. 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业管理企业履行物业服务合同

业主对业主委员会的工作享有监督权，并就物业管理的有关事项提出意见和建议的权利。物业使用人是指物业的承租人和其他实际使用物业的非业主。物业使用人基于其对物业实际上的使用，不可避免地会参与到物业管理活动中来。业主委员会作为联系广大业主和物业管理企业的桥梁，应当及时了解并听取业主、物业使用人的意见与建议，并把业主的这些建议和意见反映给物业管理企业，以提高物业管理水平。业主委员会与物业管理企业签订了物业服务合同之后，作为合同一方当事人享有对物业管理企业履行物业服务合同的情况进行监督的权利。在履行监督职责的同时，业主委员会有义务协助物业管理企业的工作，尽可能地为其工作提供方便，协调物业管理企业与业主之间的关系，帮助物业管理企业更好地履行物业服务合同。

4. 监督业主公约的实施

业主公约在物业管理区域内的实施是否到位直接影响到物业品质、公共秩序和环境卫生状况的好坏。业主委员会有权对业主公约的实施情况进行监督，一旦有业主不遵守业主公约规定，影响到其他业主的合法权益或者物业管理区域内的公共利益时，业主委员会有权予以制止、批评教育、责令限期改正，并依照业主公约的规定进行处理。

5. 业主大会赋予的其他职责

除了以上法定职责外，业主委员会还应当履行业主大会赋予的其他职责。如业主委员会对各类物业管理档案资料、会议记录的保管；对业主公约、业主大会议事规则修订文本的起草；对有关印章、财产的保管；对业主之间和业主与物业管理企业之

间纠纷的调解等。

三、业主委员会和物业管理企业之间的聘用关系

选聘物业管理企业是业主的权利,但前期物业管理期间由房地产开发企业直接进行选聘,第一次业主大会召开后,将由业主委员会代表业主大会行使这一权利。在物业管理市场上,应建立供需双方双向选择机制,即业主可自主选择物业管理企业,物业管理企业也可以自主决定接受或不接受业主的选聘。一个相对独立的完整的物业区域应选择一家物业管理企业统一管理。

(一)业主委员会对物业管理企业的选聘

1. 选择物业管理企业的标准

具有良好信誉和丰富的物业管理经验是选择物业管理企业最重要的标准。选择时,要了解物业管理企业的背景、过去的业绩及目前的经营服务状况。主要从以下几个方面进行考察与选择。

(1) 人员素质:物业管理工作的管理者和操作者的素质是极其重要的,要熟悉业务,爱岗敬业。物业管理企业专业人员的配备相应有建筑工程结构类工程技术人员,负责房屋的修缮问题和装修的审批;应配备相应的机电类工程技术人员,负责机电类基础设施和专业设备的正常运行与维修养护;应配备相应的财务会计人员,进行各项财务工作的核算与管理;还要有物业管理的专业人员,一般应具有物业管理经理资格证书。业主委员会在选择物业管理企业时,一定要注意该企业工作人员的形象,它体现了企业的形象和精神面貌,也表现出管理水平。业主委员会要到物业管理企业去考察,要注意每个员工的语言、衣着和举止。

(2) 社会信誉:社会信誉是选择物业管理企业时要考察的主要因素,这是市场经济条件下选择合作伙伴的前提条件。社会信誉的好坏主要从有无投诉记录、所管住宅小区是否被评为全国优秀管理小区、所管出租类商贸楼宇的租金和出租率如何、是否有被解聘记录等方面进行考察。

(3) 收费合理:物业管理服务的收费一定要合法合理。国家对于物业管理收费有相关的规定,物价管理部门也要进行控制。在政策允许的范围内,各企业的报价也会有差别,应选择收费合理的企业。

(4) 管理的质量:业主委员会应对物业管理企业正在管理的物业进行考察,看一看各项服务达到的标准和管理上所采取的措施。

2. 选聘物业管理企业的方法

选聘物业管理企业应引进市场经济条件下的竞争机制,以公开招标为主,以协商

为辅,对物业管理企业的选择进行招投标,有利于推动物业管理企业进行物业管理。如政府机关的办公用房为了安全和保密的需要,可能指定某物业管理企业管理,但这是特殊情况。

(二)物业管理企业的续聘

物业管理企业的续聘是指在物业管理委托合同到期后对物业管理企业的再次聘用。为了确保业主和物业管理企业双方的权益,物业管理委托合同中对委托管理的期限都要有明确的规定,合同期限一般不超过2年。在物业管理委托合同期满(如3个月)前,业主委员会和物业管理企业双方应就合同期满后续聘问题向对方提出书面意见,并进行充分的协商,业主委员会应执行业主大会的有关决定,如愿意续聘原物业管理企业,原物业管理企业也同意续聘,可直接续订物业管理委托合同。否则,业主大会应于合同期满前就合同期满后的物业管理进行招投标。

是否续聘既是业主大会的权利,也是物业管理企业的权利。为保持物业管理工作的连续性,在充分反映大多数业主意见的基础上,应尽可能续聘原物业管理企业。从物业管理企业的角度看,广大业主的续聘本身就是对其以往工作的一种肯定,应积极争取续聘。对广大业主提出的意见,应虚心听取,认真改进工作,建立和维护自身良好的社会形象和社会声誉。

(三)物业管理企业的解聘

物业管理企业的解聘有两种情况:一是自然解聘,即合同期满后不再被续聘;二是提前解聘,指在合同期限内,由于某种原因,合同双方或单方提出终止合同的履行。

提前解聘一般发生在合同履行中双方产生争议而又协商不成时,比如广大业主对物业管理企业的工作极度不满,而物业管理企业又无切实改进管理的措施和行为,业主一致要求提前解聘;或物业管理企业认为业主和业主委员会未认真履行合同中载明的义务,或对本企业物业管理工作的支持配合十分不力,以致无法继续履行合同。

提前解聘属于提前解除合同,这将给双方的利益和日常的物业管理工作都带来较大影响,因此,对此应十分慎重。当广大业主和物业管理企业产生较大争议时,应进行充分的协商。协商不成时,可提请物业管理行政主管部门调解。调解不成时,可提交法院等有关机构进行依法裁决,一旦裁决,将由负有责任的一方赔偿因提前解除合同给对方造成的经济损失。

提前解聘一旦发生,业主大会应尽快选聘新的物业管理企业。原物业管理企业应遵循职业道德规范的要求,本着向业主负责的精神,继续做好有关物业移交前的各项工作,整理全部档案资料,清理账目,做好移交准备。

四、业主委员会应处理好的几种关系

物业管理区域在物业管理中既是一个地理概念又是一个行政管理概念。不管是自然街坊还是一个封闭小区都是街道社区的一个有机组成部分。社区管理与物业管理、业主委员会之间各有各的特点，社区作为带有行政职能的组织，它需要工作政绩，业主委员会要保护自己和广大业主的合法权益，物业公司有自己的利益，三者相对来说，又都是近几年发展的新生事物，都存在着探索和磨合的过程，现阶段客观上容易出现矛盾、纠纷。因此，如何划分和协调业主委员会、物业管理公司和居民委员会三者之间的职责和关系，成为新时期社区建设的关键。

（一）业主委员会与社区居民委员会的关系

从二者的职责范围看，社区居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织。社区居民委员会作为街道办事处和党在社区中的最基层组织，在住宅物业管理中起着举足轻重的重要作用。社区居民委员会的服务行为基本上带有基层政权福利性和便民性特征，在组织上和政治上对小区、社区进行领导，是围绕“人的生活”而实施的行政性、自治型管理，其目的旨在提高社会生活质量和整个城市的文明程度。业主委员会是在业主大会的授权范围内，代表物业管理区域内全体业主和使用人的合法权益的群众自治组织，目的在于更好的维护全体业主的财产，创造更好的生活环境。

社区党组织对业主委员会的筹建和换届以及对住宅物业管理中重大事项的决策方面有指导和监督职责。国家《物业管理条例》明确规定，在物业管理区域内，业主大会、业主委员会应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职责，支持居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。其次，社区居委会参与物业管理工作还体现在牵头建立由社区居委会、业主委员会、物业管理企业、片警等部门等组成的联席会议制度，就涉及物业管理与社区管理的共同问题及时进行沟通、协商，促进有关问题得到有效、就近解决，保一方平安。最后，作为社区居委会的主要职责之一，就是做好物业管理企业与业主委员会之间的协调工作，化解矛盾。

（二）业主委员会和物业管理企业的关系

物业管理企业和业主委员会都是物业管理机构，它们共同拥有一定范围内的物业。业主委员会管理的是其所代表的业主们的物业，而物业管理企业是受委托管理业主们的物业，由此形成了它们之间一定的关系。

1. 经济上的合同关系

在市场经济条件下,物业管理企业与业主委员会之间是一种经济合同关系,物业管理企业提供的物业管理服务是有偿的,在提供一定的物业管理服务的同时,应当获得相应的报酬。同样,业主在享受到物业管理服务的同时,应支付相应的费用。物业管理企业与业主之间的这种经济关系是通过物业管理委托合同确认和保证的。合同签订后,双方分别承担各自的权利和义务,物业管理企业应按合同规定及要求提供相应的服务,并在日常的工作中接受业主和业主委员会的监督;同时,业主和业主委员会应协助物业管理企业开展工作,并按时缴纳物业管理委托合同中写明的各项费用。双方在经济上的关系是平等的。具体体现在以下三个方面。

(1) 聘用与被聘用:聘用者是业主委员会,被聘用者是物业管理企业。业主委员会根据物业的情况和多数业主的意志,有权选择不同的物业管理公司提供服务与管理。

(2) 委托与被委托:业主委员会愿意以多少钱购买什么样的服务,物业管理企业提供何种服务按什么标准收费,为谁提供服务,完全是一种经济活动中的委托代理关系。委托代理是基于被代理人的委托而产生的代理关系,是通过委托合同实现的。委托合同是产生代理行为的依据,代理行为是实现委托合同的内容。

(3) 相对独立的运作:物业管理企业与业主委员会都是独立运作的组织,都无权干预对方的内部活动。

2. 法律上的平等关系

物业管理企业与业主委员会之间是提供服务和享受服务的关系。受委托人和委托人之间的关系在地位上是平等的,没有隶属关系,既不存在领导和被领导的关系,也不存在管理和被管理的关系,业主委员会有权利依法决定聘用或解聘某个物业管理企业,而物业管理企业也有受聘和不接受聘请的权利。

3. 工作上的合作关系

物业管理企业和业主委员会都是独立运作的,互不干扰。双方可以因发展变化的需要,在协商一致的情况下续签、修改或解除合同,但都无权干扰对方的内部活动。在物业管理工作中,由于业主委员会代表所有业主,故在物业管理区域内的管理活动中,不可避免地经常同物业管理企业进行联系,物业管理企业在管理物业的过程中经常要和业主委员会发生联系,由此产生了双方之间的合作关系。双方应根据委托合同中规定和要求的权利和义务进行合作。一般来说,委托合同中都规定了物业管理企业和业主,业主委员会的权利和义务,如物业管理企业有权要求业主委员会协助管理,有义务把重大管理措施提交业主大会审议,业主大会有权审议物业管理企业制定的年度管理计划和管理服务的重大措施,有义务协助物业管理企业落实各项管理工作等。这些都是双方之间合作关系的表现。

（三）社区居委会、业主委员会、物业管理企业之间关系的协调

（1）明确分工，划清业主委员会、物业管理企业与社区居民委员会的职责界限。社区居委会、业主委员会、物业管理企业从本质上讲，其目标是一致的，都是为了小区的两个文明建设，为居民创造良好的生活环境。只不过，侧重点不同，社区居委会更加注重精神文明建设领域的事务，相对而言，业主委员会、物业管理企业更关注物质，即对物的管理，对人的服务，对环境的改善等。

社区管理是一个系统工程，它包含物业管理、社区文化管理、计划生育、就业安置、治安管理、环境卫生管理等众多内容。物业管理是社区管理中的一个子系统。因此，物业管理离不开社区管理，物业管理必须在社区管理中确立自己的位置。反过来，社区管理也必须充分发挥物业管理的力量。

社区居民委员会作为社区成员的法定代表，物业管理企业应主动接受社区居民委员会的监督。但是，在具体作业上，社区居民委员会和物业管理企业要根据各自的优势进行明确的分工。社区居民委员会要坚持政企分开和政事分开，通过有偿服务，管养分离，把小区内的环卫、绿化、治安、物业维修、车辆管理等作业服务交给市场化的物业管理企业，使社区管理逐步走向产业化、社会化。社区居民委员会可以充分发挥其掌握政策快、居民工作经验丰富和群众基础良好的优势，把工作重点放在宣传国家政策、引导居民遵守社会公德、营造社区文明氛围等方面。通过互相配合，发挥各自的优势共同实现为居民办实事、办好事的愿望。

（2）加强社区党组织和社区居委会对业主委员会选举工作的领导，交叉任职。在社区党组织和社区居委会的领导下，选举产生业主委员会。在已经成立业主委员会的小区，社区居民委员会可通过吸收小区业主委员会成员、物业管理企业经理（管理处主任）担任社区领导职务，定期进行磋商。社区居民委员会对小区业主委员会选举的领导有助于提高业主委员会的整体素质以正确地履行职责，同时有助于推动某些不合格业主委员会的重组。交叉任职有助于及时沟通、联系，弥补社区居委会的工作经费不足。

（3）建立“三位一体”的管理机制。创建文明社区是社区居民委员会和物业管理企业当前面临的一项重要工作，也是实际工作中两者容易产生矛盾和纠纷的地方。搞好这项工作，首先要在组织上落实，建立由居民委员会、物业管理企业、业主委员会三家组成的共创文明社区领导小组。居民委员会主任担任领导小组组长，物业管理处主任和业主委员会主任任副组长，根据各自职责明确分工。并建立工作例会制度，及时沟通情况，研究解决小区管理中的难点问题，形成小区统一协调的管理机制。把居委会职能与物业管理的企业行为有机结合起来，使之相得益彰，形成合力，积极推进社区建设工作。

五、现阶段业主委员会存在的主要问题

在各地物业管理实践中，大多采用业主委员会制度，即由业主召开会议，选举产生业主委员会，代表全体业主行使有关物业管理的权利。从实践效果来看，业主委员会制度对物业管理行业的发展起到过一定的促进作用。但由于该制度集决策和执行于一体，缺乏有效的监督机制，难以体现全体业主的意愿，有违权责一致的原则。

（一）单纯业主委员会制度存在的主要问题

集决策和执行于一体的业主委员会制度，对物业管理行业的发展起到过一定的促进作用。但在实践中，由于缺乏有效的监督，业主委员会的运作存在或多或少的问题。

其一，业主委员会难以发挥作用或业主委员会发挥作用不当，形同虚设。业主委员会在行使选聘权或提议聘用或解聘物业管理企业时，只有在与原物业管理公司解除合同后，才可以行使选聘权重新选聘物管公司。但一些业主委员会没有认识到这一点，存在乱用选聘权的情况，动辄以解除物业管理合同相威胁，迫使物业管理企业降低收费标准，提高服务标准，影响了管理企业的可持续发展。部分业主委员会成员不是站在维护全体业主利益的客观公正的立场上与物业公司平等协商，而是掺杂了个人私利，没有协调好与物业管理公司的关系，不通过协商或合法程序来解决与物管公司的矛盾。一些业主只对物管公司能否满足自己在使用、占有私有物业的安全、方便、舒适及收益等方面的要求感兴趣，而对物管公司为了维护公共物业而付出的劳动、采取的措施普遍不大关心。

其二，业主委员会组成复杂，利益协调难度大。产权多元化的发展，居住在同一物业内的业主的生活习惯、文化背景、消费层次等不尽相同，从这些业主中选择出来的业主委员会成员自然代表着各自不同的利益群体，而且他们的工作模式、作风及思想倾向也不同。所以要想在业主委员会内部搞好工作上的相互配合与协调，及时、正确地处理内部成员之间利益的冲突，不是一件容易的事情。部分业主委员会无论是行使权利还是履行义务时，都比较被动。只要不出大问题，只要业主们或物业管理公司不督促、不反映，业主委员会就不主动去做工作。

（二）单纯业主委员会存在问题的原因

首先，业主委员会产生程序不严密，尤其是业主和业主委员会成员资格认定不严。由于小区业主中多有存在或不愿意、或无时间、或无法参加业主大会、或尚难确认产权者，因此参加业主大会业主资格中存在虚假委托、重复委托，选举产生的业主委员会成员不少都是退休的老人，有些缺乏相应的专业知识，没有足够的精力、热情。

其次，业主（代表）大会对业主委员会的监督能力较弱。如有的地方规定业主委员会向业主（代表）大会负责，负责召集业主大会或业主代表大会。但是许多小区的业主委员会长年不运作，业主委员会主任说了算，名存实亡。这导致业主委员会的责、权不明确、不完善，业主大会和业主委员会权力的运行与责任的承担没有明细规则，权力缺位与越权并存。另外，业主委员会与物业公司的责权不完善，《物业管理委托合同》中委托事项目标评定标准量化较为困难，人为因素多，业主委员会解聘权力大，这就形成合同双方责权不对等。

再次，业主委员会的法律地位不明确。建设部《城市新建住宅小区管理办法》中把业主委员会定位为房地产产权人和使用人的代表性组织，《物业管理条例》则把业主委员会定位为业主大会的执行机构，大多数省、市的地方性法规将业主委员会定性为在物业管理区域内代表全体业主对物业实施管理的自治组织。它不同于机关事业单位，也不同于社会团体，又和社区居民委员会有所区别。既不是政治团体、经济组织，也不是社团组织。它只对业主所拥有的物业负责。这样就导致业主委员会难以取得应有的社会地位：在大多数业主面前，业主委员会没有权威；在物业管理公司面前，业主委员会底气不足，或者就成为只要权利不要义务的组织。

（三）业主委员会作用的发挥

《物业管理条例》确立了业主大会和业主委员会并存，业主大会决策、业主委员会执行的制度。规定物业管理区域内全体业主组成业主大会，业主大会代表和维护物业管理区域内全体业主的合法权益。同时，明确了业主大会的成立方式、职责、会议形式、表决原则以及议事规则等主要事项，规定了业主委员会的产生方式、委员条件、职责、备案等。业主委员会作为业主大会的执行机构，可以在业主大会的授权范围内就某些物业管理事项作出决定，但重大的物业管理事项的决定只能由业主大会作出。这一制度有利于维护大多数业主的合法权益，保障物业管理活动的顺利进行。

同时要加强业主委员会自身建设。业主委员会的建设说到底是作为物业消费者的业主自身素质的培养，现在业主普遍地对物业管理了解不多，对自己在物业管理中的地位、作用、权利与义务知之甚少。业主没有成熟的消费者素质，业主自治就无从谈起。因此，加强业主自身素质的培养，也是当前物业管理中的一大任务，可以从以下三方面入手。

（1）要对广大居民群众进行广泛的宣传、教育，使大家逐渐成为成熟的消费者。

（2）对已经成立或即将成立的业主委员会，可聘请有关主管部门、物业管理咨询机构的人员为业主委员会顾问，提高和保障业主委员会的决策水平。

（3）举办培训班，组织业主委员会主任或委员进修。

（4）将物业管理纳入社区建设，社区居委会与业主委员会交叉任职，突出社区党

组织对业主委员会的领导作用。

案例二　业主自发成立的“业主维权委员会”能罢免“业主委员会”吗？

2001年9月，南京某住宅小区数百名业主自发组成了“业主维权委员会”，公开宣称要罢免不能代表业主利益的“业主委员会”，并要求选出能代表广大业主利益的新的业主委员会成员。据悉，该小区的业主委员会是由开发商控制的物业管理公司临时指定的，而且对于物业管理公司的选聘也是直接由几个委员决定的结果，并未经过业主大会的审议，更未形成业主大会的决议，少了一道选聘程序，因此闹出了现在的争议。

简要分析

1．产生矛盾有两个主要原因

(1) 小区的业主委员会没有经过业主大会的选举产生，而是由开发商控制的物业管理公司临时指定的。

(2) 业主委员会并未按照正规的程序开展工作，对于物业管理公司的选聘也是直接由几个委员决定的结果，并未经过业主大会的审议，更未形成业主大会的决议，少了一道选聘程序。

2．用“业主维权委员会”来罢免“业主委员会”不可行

因为“业主维权委员会”是数百名业主自发成立的，未经物业管理主管部门的批准，也未备案，也就不能行使业主大会的职权。

3．可选择的解决办法

《物业管理条例》规定有20%以上的业主提议，业主委员会应组织召开临时会议，可以讨论由业主大会决定的相关事宜，因此，有意见的业主可以组织更多业主(达到20%以上)即可申请召开临时业主大会。还可在业主大会的年度会议上提出改选业主委员会的意见，进行改选。

本章综合思考题

1．业主在物业管理活动中有哪些权利？

2．业主大会要履行的职责是什么？

3．业主委员会的职责有哪些？

4．制定业主公约的原则有哪些？

5．业主选聘物业管理企业要考察哪些方面？

6．举例说明业主委员会和物业管理企业的关系处理。

第五章

物业管理的基础理论

本章学习要点 通过本章学习，从产权理论、公共选择理论、委托代理理论、价格理论和社区理论等基础理论的角度理解物业管理产生与发展的必然性以及这些理论对物业管理工作的影响。

第一节　物业管理与产权理论

一、产权与产权制度的一般含义

产权，英文即 property rights，源于现代经济学和法学的一个综合性、交叉性概念。因此，不同的学者从不同角度赋予它不同的含义。菲吕博腾和配杰威齐在综述现代产权理论时，对产权下了一个认为能为大多数人认可的定义，即“产权不是指人与物之间的关系，而是指由物的存在及关于它们的使用所引起的人们之间相互认可的行为关系。它是一系列用来确定每个人相对于稀缺资源使用时的地位的经济和社会关系。”(《产权与经济理论：近期文献的一个综述》.上海：三联书店，1972，中译本，第 204 页)他们认为，这一定义基本上符合罗马法、普通法和现行的法律，以及马克思主义经济学和现代经济学对产权的理解。概括地讲，产权就是财产权或财产权利，是法定主体对财产所拥有的、以所有权为核心及由其衍生的使用权、收益权、处置权、安全权、管理权、毁坏权等各项权益的总和。现代意义上的产权，包括物权、债权、股权、无形资产权等各种财产权利。

产权制度是指以产权为依托，对财产关系进行合理有效的组合、调节的制度安排。现代产权制度则是与社会化大生产和现代市场经济相适应的产权制度，其主要特征是归属清晰、权责明确、保护严格、流转顺畅，对于社会经济的有效运行具有许多不可替代的基础性制度功能。

(1) 分配功能。由于产权的每项权能都包含一定的收益或者可直接转化为供人

们享用的各种物品和服务或者是取得收益分配的依据，所以产权的界定必然是利益的划分。产权界定的合理与否，会对一个社会收入分配的格局与合理程度产生深刻影响。

(2) 配置功能。在现代产权制度下，由于资源的产权主体明确，并允许产权自由转让，同时与这一转让相应的收益得到有效的保护，所以产权主体有可能最大限度地在产权约束的范围内配置资源以获取最大收益。如果某种资源在现有产权主体手中不能得到有效利用，该资源就会由评价低的地方向评价高的地方流动，促进资源的合理配置。

(3) 激励功能。现代产权制度能够保障行为主体获取与其努力相一致的收益的权利，从而使行为主体的内在动力得以激励。否则，行为主体的内在动力就会缺乏或减弱。

(4) 约束功能。现代产权制度作为一种社会性规则，要求产权主体必须按照利益和责任对称原则行事。如果在行使产权的过程中损害了他人利益或造成了不应有的损失，必须进行相应补偿或承担相应责任。

正是由于产权制度的这些功能，所以许多人认为，产权制度是一切经济制度的基础，或者说，任何经济制度都取决于产权制度。因此，在探讨和研究物业管理时，我们必须明白“物业管理”的产生是基于何种产权制度？也就是说，何种产权形态才会提出“物业管理”这种制度需求？

二、物业产权的含义及分类

(一) 物业产权的含义

物权，是指自然人、法人直接支配不动产或者动产的权利，包括所有权、用益物权和担保物权。物权是产权的一种，并且是产权中一种重要的财产权，与债权、知识产权等其他财产权不同，物权的客体主要是动产和不动产。不动产指土地以及建筑物等土地附着物，在我国境内人们习惯称之为房地产，有时也称为物业。

人们通常所说的房地产产权，即物业产权，是以不动产或房地产为标的的物权。最初的物业产权，只表明房屋财产归谁所有的问题。随着经济的发展，产生了所有权与使用权的相对分离，从而派生出多种产权关系。物业产权的实质表明了房地产归属、受益与处分的法律关系。

物业的所有权，是指物业的所有者拥有的占有、使用、受益与处分房屋的权利。由于这种权力具有排他性，故又称完全物权或自物权。与所有权，或完全物权相对应，还有一种权利，即他物权。他物权是依附于他人所有的物业上的，对所有权具有

一定限制作用的权利,故也称限制性物权,主要有用益物权、担保物权及使用经营权等。

物业产权可根据多种方法进行分类。除上述分为自物权和他物权以外,可以根据物权是否从属于其他权利,将物权分为主物权和从物权。所有权、使用权等是主物权,抵押权、质权等是从物权;还可以根据他物权设立的目的不同,进一步将他物权分为用益物权和抵押物权。如地上权、地役权、典权等属于用益物权,抵押权、质权、留置权属于抵押物权。

(二) 住宅区里的产权形态

目前,随着建筑物向多层、高层发展,一栋高楼通常为众多业主所有,这种建筑物区分所有的现象,造成产权形式的多样化、复杂化。以住宅区为例,除纯粹自用的楼宇外,绝大多数公寓楼或住宅区,多经历过一个建筑物统一建成后被分套(或分层、分间)出售给众多小业主以及部分小业主再转售的过程,从而形成了多个产权人(有时甚至以百千数计)分别拥有相邻甚至相连物业的状况。如图 5-1 所示。

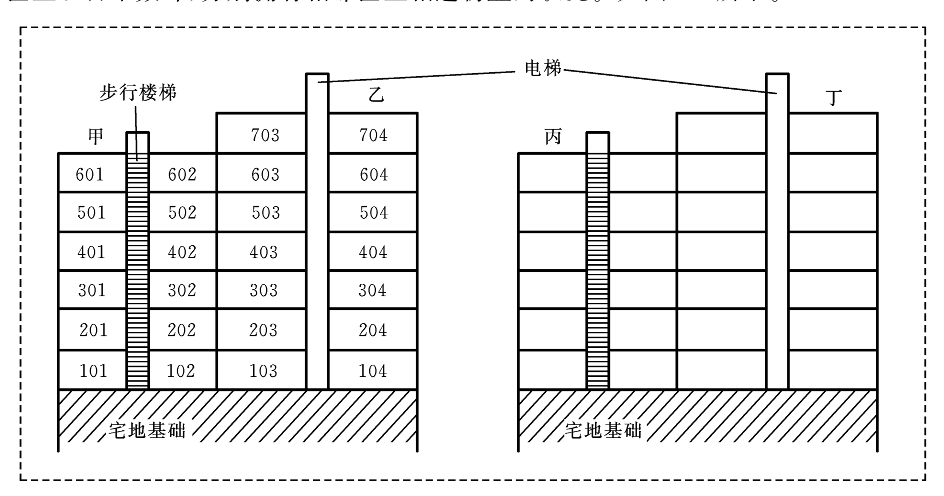


图 5-1　住宅区产权形态图

在图 5-1 中,外围四边形的边线,表示某住宅区;甲、乙为连体一梯两户的住宅楼、丙、丁为不连体一梯两户的住宅楼;其中,甲、丙各 6 层只设步行楼梯,乙、丁各 7 层加设电梯;假设,这些住宅楼均已分套出售,各有业主。根据此图,介绍其存在着的以下 4 类产权形态及其特征。

1. 区分所有

以图 5-1 中 502 室为例,该室的下述构件,即天棚、楼面的隔层,其与左边楼梯

间、右边503室之间的隔墙(非饰面层部分),以及前后的外墙等,实际上均非502室业主所独有。502室业主能完全体现所有权的,仅仅是502室上、下、左、右、前、后的房屋构件如墙、楼面等的内侧面(含饰面层)围筑而成的一个空间,以及在这个空间内部的与整体结构无关的其他构件,如非承重的内隔墙、内设门窗等。虽然,502室业主所独立拥有的只是一个空间(外加内饰面层及与整体结构无关的其他构件),但他跟任何方向毗连的单元套房业主并不构成“按份共有”关系。因为,他绝对有权独立处分这个空间(如出售、出租或赠与等),而不必征得其他业主的同意,其他业主也不具有优先权。这里,采用的基本上是区分所有权理论的“专有权说”。该解说认为:“数人区分一建筑物而各有其一部者,谓之区分所有权(Teileigentum)。其区分之各部门,为独立之权利客体”。关于建筑物区分所有权的表述,各国立法例上不尽相同。如瑞士立法要含混些,称之为“建筑物或楼房的共同所有权的应用份”;1995年我国台湾地区立法称之为“专有部分”。我国以前没有相关的法律明确该权利,但经过几年的酝酿和讨论,2005年7月我国《物权法(草案)》中进一步明确:建筑物区分所有权包括三种权利,即住户就高层建筑物内其居室等享有所有权,就走廊、电梯等享有共有的权利,就该建筑物及其附属设施的维护等享有共同管理的权利。在此所涉及的区分所有仅指上述三种权力中的第一种,即住户享有的所有权。

2. 两方共有

仍以502室为例,其上的顶棚与602室的楼面共用、共有了同一构件(板或搁栅),其下的楼面与402室的顶棚共用、共有了同一构件(板或搁栅),其左边与503室、右边与楼梯间共用、共有了同一隔墙。这种一边为一个业主、另一边为另一个业主(或为若干个维持部分共有关系的业主的简单集合)所构成的产权形态,称之为两方共有。

3. 部分共有

图5-1中,甲楼的步行楼梯(含楼梯间)及其周围外墙,应为101室到602室记12个单元套房的全体所有人共有;乙楼的电梯、附设步行楼梯(含楼梯间)及周围外墙,应为乙楼103室到704室共计14个单元套房的区分所有人共有;甲、乙两幢楼的垂直投影范围内的土地使用权、地基基础以及相互间的连体墙(假设甲乙间不设沉降缝),则为整幢楼共计26个单元套房的全体所有人共有。

如上所述,从单元套房业主对独立拥有空间具有完全处分权以及毗邻业主不具有优先权(也勿需经协商一致)的角度看,它也不符合我国《民法通则》有关“按份共有”或“共同共有”的法律规定。这种产权形态的生成,是基于权利客体(住宅楼)的物理性能决定了它只能为该26个单元套房的业主(就甲乙两门栋而言)共同使用并共同拥有,故称之为“部分共有”。此种产权形态的认定,是依据“部分共用”(指经常使用而非来访者的偶尔使用)来推定“部分共有”,进而引出部分共有人共同保养。

比较两方共有与部分公有，两方共有具有以下特征：第一，其权利主体只有两个业主（有一方或可为“业主的简单集合”），没有第三者介入；第二，其权利客体仅限于共用、共有的构件却不含共用、共有的空间（构件中不包括应归类于部分共有的、起到保持建设物整体稳定作用的承重构件）。单列出此种产权形态，有利于使许多维修责任的分担明晰化，减少此类纠纷。

4．全体共有

在整个四边形内（即住宅区内），除以上列举的区分所有、部分共有、两方共有的权利客体外的其余部分，如小区道路、绿化、基础设施设备等，应推定为该小区所有业主全体共有。全体共有的特点，是每个业主都有权使用这份财产，都拥有该权利客体的产权，但每个人都无权排斥任何其他全体共有人中的任何人的使用，也无权单独主张这份财产权。

但“全体共有”却又有别于“公有”。集体经济（含合作经济）、国有经济均为公有，其特征是只有一个所有权人，或者说，它是一个法律赋予某法人主体资格的人格化了的经济组织。但全体共有关系表示的是该物的权利主体是“若干个”甚至“许多个”所有权人，而绝不会只有一个所有权人。此种全体共有，或相当于境外民法学“总有”的词义。我国台湾地区法学家史尚宽解释称：“总有（Gesamteigentum）谓并未赋有法律上人格之团体，以团体资格即为所有物之共同所有。”“总有权为绝对的私有权与绝对的国家所有权之中间的形态。”若使用经济学语言，属绝对私有的，叫“私人物品”；属绝对国有的，叫“公共物品”；介于二者之间的，可称为“准公共物品”。

三、物业管理与产权理论

现代物业管理产生的客观原因可以说在于技术进步所带来的人们生活、生产方式的变革及房地产利用、使用方式的变革。然而，确保这种变革得以实现的前提却是：必须存在一系列产权制度来规范人们的各种行为，并产生如上述的物业（房地产）产权多元化、复杂化。所以说，产权理论在物业管理的产生方面有重要的意义。

1．物业产权的可分性促进了我国物业管理的产生与发展

如前文所述，物业产权的各项权利，如所有权、占有权、支配权和使用权等在理论和现实中都可以分解开来，分属于不同的主体。物业产权没有分解之前，城市政府、企事业单位或居民拥有完整的产权。（我国城市土地的所有权属于国家，因而，这里的完整产权，实际上只是房屋的所有权和土地的使用权），包括物业的经营管理权。因此，物业产权没有分解之前的物业经营管理是简单的、传统的产权产籍管理和维修，称不上完整意义上的物业管理，只能称为“房管”。同时，城市居民自己所有的私房，则几乎全部自己负责维修和管理，更谈不上完整意义上的物业管理。物业产权的

分解，特别是物业经营权的分解，物业产权形式主体多元化。物业经营管理权是主体的产生和反映，导致现代意义的物业管理的产生。

2. 物业产权多元化、复杂化所产生的矛盾呼唤现代意义的物业管理

以上述住宅小区的产权为例，由于存在多种产权，这种产权的分散，可能造成两种不利的后果，一是诱发大量“搭便车”行为。比如，在住宅小区内，有许多公共走廊、电梯，公共绿地、区内道路及其他基础设施等。在这些准公共物品的利用上，对小区内业主来说不存在排他性，如果没有统一的管理，大家都要想用而都不愿承担管理维修的责任，最终导致该物品的过早损坏，也就失去任何人享用的机会。但这种结果的出现又是大家不想看到，因此现实中有对这类准公共物品进行统一管理的需求，现代物业管理的主要功能之一正是对这类物品的统一管理；另一不利后果是产生大量负面效应。例如，在许多住宅区内，住户经常向楼下的绿地和空地上倾倒垃圾；或者随意拆除居室内的承重墙等行为，这种行为带来的必然是负面效应。这些不利后果的产生不仅仅是一个道德问题，从经济学上讲，则说明这种产权安排无效率。要解决负面效应，使资源配置更加有效，就必须改变产权安排，分离出物业的管理权，由市场交易的方式交给与所有业主无关的第三方进行统一管理，而“统一管理”，正是被称为“物业管理”的主要功用，这种管理的实施者正是被称为物业管理者的组织或个人。

从以上分析可见，现代物业管理产生的一大动因在于社会、经济、技术的进步所带来的物业产权的可分性与多元化、复杂化在使用中不可分的矛盾。由于技术的原因和产权安排中向更高效率转化的原因，与现代物业管理相对立的传统自给自足的自治式管理、服务的供给方式必然会被新的现代物业管理供给方式所取代。

第二节　物业管理与公共选择理论

在多元产权的物业中，具体实施管理的是物业管理公司。物业管理公司不仅要管物，还要管使用该物的人，而使用人却大多是业主。在民事关系中，委托人（业主）“雇人”，代理人（物业管理公司）“雇于人”。问题在于，在物业管理的实施过程中，雇员怎么管起雇主来了？这在逻辑上似乎有点说不通。对上述提问，可用公共选择理论来回答。

一、公共选择理论与物业管理的产生

经济学假定，进入市场的每一个人都有自己的效用函数，换句话说，对于同一产

品或服务,人与人之间的价值判断各有不同。比如在住宅小区中,作为主体的业主也会基于其自身价值观追求最大化效用:甲开餐馆而排放油烟,乙要听高分贝的音响,丙要通宵达旦搓麻将,丁要在安静的环境中学习……不同的效用函数没有优劣之分,或者说效用在个人之间是不可比较的。但是,人又必须群居才能生存,群居的人构成了人类社会,而社会是通过一系列准则来维系的。这些准则表明了正当或不正当的界限(伦理准则)、合法或不合法的界限(司法准则),并要求人们做符合准则的事、不做违反准则的事。在接受与遵从社会准则的条件下,“经济人”变成了“社会人”。在这种“经济人”与“社会人”矛盾统一的运动中,某些特定范围(全球、国家或地区等)里的人群通过某些方式来决定该范围内所适用的各种准则的这个过程就是公共选择,而对此类行为规律进行研究的理论就叫公共选择理论。在公共选择结果形成过程中,这种属于共同利益的愿望表达和权利确认,通常都采取“公共决策”的投票方式来实现。但事无巨细都诉诸利害相关人的投票,可能出现投票悖论,而要达成一致,其成本又是相当之高。于是,就出现了一种叫“代议制”的民主形式,进而产生了一种叫“公共机构”的东西。一般情况下,公共机构的特征有三个方面:一是选举产生;二是服从多数;三是有强迫权。

就物业管理领域而言,公共选择的基础是每一个业主的效用函数,业主公约就是因这种特定的建筑环境而聚合的人类群体之间由于存在利益相互限制进而不得不相互妥协的作用下公共选择的结果。从法学的角度看,业主公约是契约社会化的产物,具有团体或集体契约的特征,是区分所有权人就区分所有权人之间的关系、区分所有建筑物的使用和管理的方式、组织、程序,以及区分所有权人的权利义务与责任等问题达成一致的共同法律行为。同样,在这个结果形成过程中,为避免投票悖论等不经济行为的出现,也需产生服务于整体产权利益的代议制机构。其具体表现为:第一,业主委员会需要由业主大会选出,业主委员会正是前述的“公共机构”;第二,物业管理的规章或收支,需经业主大会或业主委员会表决通过,表决执行服从多数的原则;第三,任何业主都必须接受公约和合同的约束,若有违反就得承担相应责任。物业管理公司接受业主委员会委托,签订委托管理合同这份以业主公约为依据、体现业主集体意志的委托合同,就物业管理公司承担该项物业管理有关的权利义务关系逐项作出明确规定。物业管理公司的管理权利来源于业主委员会的委托,而后者又是受托于全体区分所有权人。逻辑上,承担者应遵从委托人的意志。在实务中,业主公约是管理的依据,是物业管理公司进行管理活动的手段。

二、物业管理中公共选择的若干具体问题

在物业管理领域里具体实施此种公共选择时,还会碰到许多研究起来很有意义

的具体问题。

首先,“公共机构”——业主委员会的首次组建。尽管代议制可以有效解决公共选择中投票问题。但在新建建筑区内,对来自四面八方、互不相识的业主来说,人人都会在这方面产生“搭便车”念头——等别人出面组织,自己袖手旁观却享受现成。所以,要解决此问题,政府就必须对此作出相应规范。但我国在 2003 年 9 月实施的《物业管理条例》中并未涉及,各地相关规定各有不同,如,台湾地区规定应于(小业主的)产权登记达到 2/3 以上时起的半年内、深圳规定应于入住率达到 50% 以上时起的 6 个月内,由“起造人”(台湾)或“区住宅管理部门”会同开发建设单位或其委任的物业管理公司召集第一次“区分所有权人会议”(台湾)或“业主大会”(深圳)。

其次,“公共机构”——业主委员会成员的更换问题。作为业主委员会的成员,其行为具有代表所有业主的意愿表达。但由于种种原因,可能业主在选举业委会成员后,发现其行为与业委会成员的责任并不相一致,比如长期不履行其职责等行为。此时,“公共机构”就面临成员的更换问题。但目前我国对此相关的规定多数规范措词笼统,程序也不明确,深圳规定“无正常理由连续三次不出席管委会会议的,可‘建议罢免’其委员职务”。问题是,——“建议罢免”该由谁出面?多少人提出方为有效?此类立法缺陷,可能会使实施流于形式。

再次,意见不一致怎么办?这种不一致,在利害程度及涵盖范围上是会有很大差异的。于是,就得有少数服从多数以及何种问题适用何种多数(1/2、2/3 或其他比例)的相应规范。我国台湾地区的相关条例整整用了近 700 字就不同的事项(视其与业主利益攸关的程度)规定有不同的出席会议人数的比例要求,以及不同的通过议案人数的比例要求。凡不足额者,或会议召开无效,或议案通过无效。相对而言,中国内地的一些规范,明显要粗糙得多。这在很大程度上可能与“宜粗不宜细”的立法指导思想有关,甚至可以归责为因循人治传统。

最后,个别业主对集体决议不接受怎么办?或者说,个别业主发生了严重违反公约的行为怎么办?台湾地区相关的规定制定有关于妨碍公共卫生、公共安宁及公共安全的“恶邻居”的制止、报警、罚款甚至强制迁离或强制出让的规定与相应的执行程序。就内地城市而言,对此,至少应该提供两条出路:一是通过程序上诉,包括集体组织控告违约个人以及个人对集体的反诉,政府需为此而设立相应职能机构,并作出相应的程序性规定;二是“用脚投票”,即当不接受决议或不愿继续遵守公约的个别业主动迁出这个“聚合体”时,政府需为此而提供方便转移(房屋产权)的市场环境。

三、“管理权”的由来

物业管理公司的管理权的来源是什么?其法律根据何在?可归结为两句话:“业

主承诺”与“政府授予”。

所谓业主承诺，是指物业管理公司接受业主委托，签订委托管理合同。这份以业主公约为依据、体现业主集体意志的委托合同，就物业管理公司承担该项物业管理有关的权利义务关系逐项作出明确规定。任何业主都必须接受公约和合同的约束，若有违反就得承担相应责任。从这个角度讲，此类承诺有些类似国际公约。区别仅在于参加国际公约的主权国家可以单方面宣布退出公约而不再受公约的约束，或者是它虽不宣布退出而实际上不遵守甚至对抗。一旦发生此种情况，国际社会所能做的，只能是道义上的谴责或施加某种压力，但绝对不可能采取什么强制措施逼其就范(除非诉诸战争)。而接受公约并作出委托的业主就不同了，除非他把该物业中个人持有部分转让给他人，也就是自愿取消其在该项物业中的业主身份(即前面所提到的“用脚投票”)，只要仍然生活在该物业内，单个业主的行为就不能违背其在业主公约和委托合同里作出的事先承诺。为便于区分，可把这种经合同作出的授权称为“委托管理权”。

所谓政府授予，是指任何一个功能齐全的小区或大厦内大多会包括各种基础性的设施设备，如供电、通讯(邮政和电讯)、燃气、给排水、环卫、绿化、交通等。这些设施设备原本都属于市政工程或垄断经营事业，多由政府设立或授权的专业部门来管理。比如，对有损电力设施的(超额用电、输电、切割电线或电缆等)，政府部门可采取必要的行政处罚，警告、罚款直至行政拘留，若触犯刑律还可移送司法机关处理；对乱倒垃圾、破坏绿化的，可予罚款；对违章泊车的，可以拖走或锁住，责其缴纳“拖车费”或“开锁费”后始准驶离等。

物业被分散出售后，其售出部分属私人物品，但还存在相当数量的公共物品。这些原本该由政府专业部门管理的公共物品，基于物业管理公司的进入与存在而以分割管辖范围的方式作了移交。这一点在北京市政府 1995 年发布的《北京市居住小区物业管理企业与各专业管理部门职责分工的规定》中体现得相当明显，其中第 5～10 条明确划定了各公共物品在各专业管理部门与各物业管理公司之间的管辖范围。而在管理责任移交的同时也伴随着管理权的授予，其第 11 条称：“……树林、花草、绿地等的日常养护和管理，可由园林部门委托物业管理企业负责，物业管理企业接受委托的，应当接受园林部门的业务指导。”可以说，政府授权的思想通过此类文字表述，已反映得比较明朗了。为便于区分，可把这种经分割而作出的政府部门授权称为“准行政管理权”。

如果委托管理权与准行政管理权发生冲突，该怎么办？考虑到委托管理权的基础是维护财产利益，准行政管理权的基础是维护社会秩序。因此，当矛盾的主要方面是有关物业处置问题时，似应以前者为主；当矛盾的主要方面涉及社会公正问题时，似应以后者为主。

有关各类具体事务的详尽规定，没有足够丰富的经验积累是作不出来的。目前，不妨采取一些变通措施，在一些较多涉及公共利益的领域尽力寻求政府专业部门（环卫、交通、消防、公安等）的支持和合作。比如，客户进行二次装修的动火施工必须得到消防部门的许可；以及物业内部的治安管理可从公安、交通等部门借调人员（这些人具有双重身份，执行任务比较方便）。

必须注意的一个问题是，不管是业主还是政府，授权都必须明确、具体，防止发生物业管理公司滥用权力、损害业主利益的事件。

第三节　物业管理的代理理论

一、委托代理的含义

代理作为一种独立的法律制度，是商品经济发展的结果。古罗马法中没有委托代理关系，但随着商品交换的发展，社会分工越来越细，委托代理制度适应经济发展的客观需要而成为一种独立的民事法律制度。

委托是指受托人以委托人的名义和费用为委托人办理事务，委托人支付约定报酬（或不付报酬）的活动。所谓代理，经济学认为是代表他人从事某项活动。而我国《民法通则》则认为代理就是“代理人在代理权限内，以被代理人的名义实施民事法律行为。被代理人对代理人的代理行为担负民事责任。”在代理关系中主体有代理人、被代理人（委托人）和相对人。没有相对人则不能发生代理关系。代理人以被代理人的名义与相对人发生民事行为关系时，代理人与委托人或被代理人的代理关系才能实现。所以，代理法律关系实为三种关系的结合，如图 5-2 所示，即：被代理人与代理人之间的代理权关系；代理人与相对人之间的代理关系；被代理人与相对人之间的代

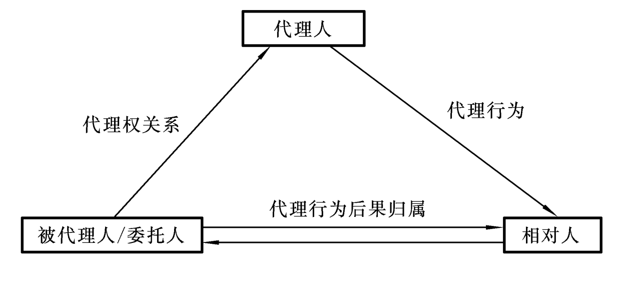


图 5-2　代理关系图

理行为的法律后果归属关系。

根据代理权产生的依据不同,法律上的代理可分为:委托代理、法定代理和指定代理三种。所谓委托代理,是基于被代理人的委托而发生的代理关系。被代理人已委托的意思表示将代理权授予代理人。此种授予代理权的行为成为授权行为。它属于单方行为,仅凭被代理人一方授权的表示,代理人就取得代理权,故委托代理又称为意定代理。委托代理有两种情况:第一,单独代理,即代理权属于一人的代理;第二,共同代理,即代理权属于两个人以上的代理人的代理。所谓法定代理,是指主要为无民事行为能力或限制行为能力的人设定代理人的方式。而指定代理则是指根据人民法院和有关单位的指定而发生代理关系。在没有委托代理人和法定代理人的情况下,由人民法院在有关人员中指定代理。

二、物业管理中的委托代理关系

现实生活中,由于物业的不可分割性(指物质实体的分割)、整体性的特点和产权的多元化、复杂化所引起的外部效应和搭便车行为,各个业主的生活习惯、文化层次以及对环境质量的要求不一致等,使得众多业主不可能自己进行物业管理,更不可能各自寻找物业管理者来管理公共区域,但同时又存在物业管理的客观需求,这种现实决定了物业管理的工作只能由另外一方,即代理人来完成。从经济学角度来看,这种新的制度即物业管理的委托代理可以提高经济效率。这样,物业管理的代理关系就逐步产生了。

物业管理主要是一种委托代理。从大的方面或全局的角度看,可以认为物业管理公司是代理人,业主(使用者)或业主管理委员会是委托人或被代理人,专业服务公司,如房屋维修公司、绿化保洁公司、保安公司等则为相对人。业主(使用人)或业主管理委员会通过委托合同把代理权暂时让渡给物业管理公司,物业管理公司与各专业服务公司签订各种合同,以满足被代理人的需要。

但实际上,因为物业管理是一个综合的活动,决不是只有一个简单的委托代理就能完成的。所以,事实上的被代理人、代理人和相对人也不是固定不变的,或永远只有一种角色。也就是说,物业管理公司可能既是一个代理人,同时还可能是一个被代理人。换言之,物业管理中的委托代理实际上由若干个连续性的“代理链”组成。按照目前我国物业的产权状况,可把这个“代理链”分成三种情况。

1. 公有产权物业的管理“代理链”

产权人→中央政府→地方政府→专管部门(房地局)→房管所单位职工。

2. 多元产权物业的管理“代理链”

业主、使用人→业主委员会→物业公司→物业公司职工。

3．单一产权物业的管理“代理链”

业主→物业管理公司→物业管理公司职工。

上述三个“代理链”中，第一种情况，是传统住房分配体制和管理体制的产物，其特点是代理链非常长，在经济学上委托代理链过长，会引发许多问题，这也是传统制度的弊端之一。当然，随着住房制度改革的推进，这种代理链将可能断裂。并且，这种产权的物业在所有物业中所占的比例将逐渐下降。

第二种代理链目前在我国的住宅小区，尤其是新建住宅小区的物业管理中最为普遍。而且，随着我国物业管理的继续发展和成熟壮大，大部分旧小区物业的管理，也将采取该种模式。

相比之下，第三种代理链是最为简单的一种。而且，在这种单一产权的情况下，业主甚至可以自己管理自己的物业。这样的话，第三种物业管理链就不存在了。

三、物业管理的委托代理问题及其解决

物业管理代理链中的每一个“链”之所以能相互衔接，是因为任何合约缔约方的目标：寻求自身的利益最大化或损失最小化都可以实现。因此，在物业管理实现效率的过程中，存在着两个层次的决定关系：第一个层次是，委托人所采取的监督及激励的有效性，决定着代理人的工作努力水平；第二层次是，最终代理人的工作努力水平，决定着物业管理的实际成效。从这个角度出发，可以发现物业管理的委托代理存在以下一些问题。

1．业主参与委托的积极性问题

在委托-代理关系中，对代理人进行监督、激励的原动力来自初始委托人对产权利益的追求，包括对效用收益的追求。在物业管理中，多元产权会构成一个委托人的利益共同体。一般说，利益共同体的成员越多、规模越大，每个委托人享的份额就越小，其“搭便车”的倾向就越严重。于是，委托人监督积极性下降，从而导致代理人受监督下工作努力水平的下降。

2．由监督距离而引发的问题

在初始委托人（众业主）和最终代理人（公司员工）之间，存在若干中间层。而每个中间层，又必定同时具有（前一个委托人的）代理人与（后一个代理人的）委托人的双重身份。但是，委托人与代理人有着不同的目标函数——委托人所得即为代理人所失，反之亦然。以致初始委托人的监督积极性，每经过一个中间层就会有一次“缩水”。监督距离越长（中间层越多），“缩水”量越大。大的缩水量，意味着小的监督力度，意味着更低的管理效率和更高的代理成本。如在上述公有产权的物业管理中，由于监督距离太长，而导致管理效率的降低和代理成本的上升。

3. 激励手段问题

物业管理的正面激励,最大难点在不可能形成划一的量化指标,通常采用的是多元、定性指标,其完成状况只能通过评议来考核。而评议,既存在歧见困惑(见仁见智)又存在收买可能(拉关系票),从而导致正面激励效用递减。

物业管理反面激励手段之一是替代威胁——解雇并更换代理人(炒管理公司的鱿鱼)。不过,一旦动真格,又会出现一个更优替代者的寻觅与谈判成本问题。所以,虽还不无其他反面激励手段,但其选择空间确也有限。

4. 行为能力问题

在合同关系中,委托和代理都应该具备谈判和履约的能力。就委托方而言,最主要的就是怎样组织和协调,以便选聘大多数业主都满意的物业管理公司。在此过程中,要求业主委员会的成员既忠于职守又精明干练还得有办事时间。对这些委员的激励措施,主要是信任、尊重并赋予相应权力。

就代理方而言,要它维护共同体的工作和生活秩序,就得让它有权制止。物业管理的约束对象往往会是某个或少数业主。因此,自律性的业主公约、业主委员会的支持以及相应的法律规范,就成为绝对必要的。

物业管理委托代理问题解决的方法主要如下。

(1) 建立适合的激励机制。就物业管理领域而言,激励机制应包括两个方面的含义:一方面是对物业管理委员会成员的激励,另一方面是对物业管理公司及其员工的激励。前者最大的需要是得到业主和社会的认可,得到应有的经济补偿;后者最大的需要则是获得企业最大的经济利益及对其员工的职业的认可与尊重。所以,建立适合的激励机制,应多从被激励者最需要的角度出发,正面强化激励;同时附以反面激励。

(2) 缩短监督距离。前述可知,委托代理的效率与成本与代理链的长短有一定的关系。那么,针对代理链过长所引发的委托代理问题,其解决的办法是缩短代理链,如传统体制下的物业管理,只有改为现代意义的物业管理,缩短监督距离,才能提高效率、降低成本。

(3) 进一步完善物业管理的立法工作。尽管从 2003 年 9 月起我国实施了第一部有关物业管理的法规,填补我国在这方面的法律空缺,但该法规在许多方面还比较粗糙,如业主委员会的性质、职责、主体地位,物业管理公司有关职权的界定等,都没有明确界定。各地在具体实施中尽管有地方性配套政策,但在实际操作过程中还存在许多法律空白。总之,物业管理的相关法律制度必须具有较强的约束力和较大的适用范围。

第四节　物业管理的价格理论

一、物业管理的供给与需求

价格理论的核心命题是，在完全竞争的市场环境下供给与需求的相互作用决定价格，任何影响价格的力量都可简单地归结到“需求”或“供给”的标题之下。因此，有关物业管理价格问题的讨论，应从其供给与需求关系进行分析。

物业管理的需求，可以从开发商、产权人、使用人的不同角度去进行细化分析，但最本质的离不开以下两条。

其一，物业管理需求生成的前提是房屋产权多元化。假如产权是一元的，即全部房屋都是国家的——只有政府部门或国有单位之分，那么，就只能有传统的、基本上应归类于产业管理性质的房管所体制，而不会有现代意义的物业管理体制。反之，只要在同一建筑物或同一住宅区内形成了多元产权的经济格局，经营性的物业管理体制就一定会出现。

其二，房屋的多元产权可抽象出两种最基本的形成方式，从而引出有差异的需求和价格。

事实是，凡经商业性开发、市场价出售而形成的多元产权，其业主多有能力以较高的价格来购买更周全的服务；凡经住房改革、政府扶持（含合作社建房和私人的自建房）等渠道置业而形成的多元产权，其业主多会宁愿以较低的价格来换取最起码的基本服务。由此可知，物业管理需求的数量与质量同房屋商品化程度、业主的消费观念、国民收入增长水平呈正相关关系。

物业管理的供给，通常都会从它的两种主要类型——委托服务型和自主经营型去进行细化分析，但最本质的离不开以下两条：其一，历史上存在着两种生成形态，有因应市场需求而产生的供给，如改革开放以来最先在深圳等地出现的专业性物业管理公司（含开发公司下属的物业管理部门），也有经体制转换而产生的供给，如在大量出售直管公房后原房管所经改制而成的物业管理公司；其二，客观上存在着两类服务档次，有索价颇高、项目周全甚至具有品牌效应的物业管理服务，也有仅提供基本服务、起码项目（如清运垃圾、递信送报、抄表计费等）的物业管理服务。随着市场体制的完善和国民收入的提高，提供高档次服务的企业间的竞争将日趋激烈，而提供基本服务的单位将逐步向提高服务档次方向转化。

二、物业管理的价格决定

物业管理的价格等于所收的管理费费额，这种判断在市场体制发达的国家(地区)里，大致是恰当的。但是，即便在发达的市场体制里，物业管理的价格决定，除上述的供给与需求以外，还受如下许多因素的影响。

首先，是市场竞争的不充分性。均衡价格理论的一个重要假设，是在完全竞争的市场上有众多的买方和卖方，且其地位基本平等、进出相对方便。但在物业管理领域里，“先期介入”的必要性以及《物业管理条例》中允许发展商组建前期物业管理，使先入者更具优势；而物业管理合约谈判成本的高昂，以及业主方面的众口难调和“搭便车”心态，又形成了较其他行业相对大的进出难度。这种现实中存在的市场竞争的不充分性，会使均衡价格的实现大打折扣。

其次，是合约的不完备性。物业管理不可能像一般商品或劳务的交换那样“一手交钱，一手交货”，它是一份内容广泛的合约。人的经验是有限的，经谈判而达成的一致意见不可能顾及所有细节。于是，由于种种无法预料的原因，在合约履行过程中，物业管理公司不时会提出更多更高的收费要求，业主方面又不时会提出更多更高的服务要求，甚至不时会有物业管理公司收了费而服务不到位，或业主方面因嫌服务不佳而拒绝付费。逐个解决或逐项规范此类价格歧见，是一桩极需经验、学识和耐心的工作。

再次，是价格参数的过分繁杂且难以精确地确定。同种商品质量优劣大多反映为某些参数的差异，进而引出了相互间的价格差异。物业管理企业生产的是一种综合性服务，其中有些虽可直接用材料、半成品或劳动力的价格来算出成本(如修缮、装饰)，而绝大部分却要通过管理经验、专业知识、服务态度来体现，其参数表示主要依赖于文字描述(微笑、礼貌无法计量)。参数的繁杂与不确定性，使其在质量判断、成本核算进而是价格确定等方面，用数学模型都难有作为。

最后，物业管理公司的定价策略。比如，深圳有些大开发企业，以偏低收费、超常承诺在竞投后获得某旧住宅区的物业管理权。接手后，一次性补贴几十、几百万元，使该旧区焕然一新。此举的直接功用是提高自身的知名度，使其开发项目能获得更好的销售业绩。有些物业管理企业，在其承接的某单项物业上竭力创造业绩而不图当期赢利，目的在通过“品牌效应”以求能承接更多的管理项目，通过扩大经营规模、降低成本以实现赢利(管 100 000m^2 或 1 000 000m^2 均只需一个总经理)。还有些物业管理公司用部分公用设施的经营收入(如允许区内停车收费、以成本价提供部分铺面并准其依市场价出租获利等)或收取上级企业即开发商的经费补贴等方式，补贴低价物业管理费用的收取。此种欲取故与的经营手法，给价格的理论解释增加了难度。

三、政府干预的理性

在我国，自物业管理推行以来，其利润率就由地方政府物价管理部门确定，并被定为“微利”行业。近年来，随着房地产从低层次市场供给向高层次市场供给的转变，物业服务的层次、对象和技能的差异性也发生了很大的变化。因此再延续物业管理“微利化”的定义，人为地约束物业管理公司对经济效益的追求，将严重制约物业管理的品质提升和长足发展，也不利于培育业主的按质论价、按需购买物业管理与服务的消费观念。

在我国物业管理领域，政府针对物业管理的价格多采用指导价格，实际上是采用了某些使其名义价格(表现为收费费额)下降的干预手段的。当然，这种指导定价的方式自有其存在的原因，但这种方式却从根本上与物业管理企业化、社会化、市场化相违背，同时政府又不得不为此对物业管理企业进行多方面的补贴，如税收的减免、地价减免等。这使得物业管理的价格人为的偏离市场均衡价格，并由此引出了一系列值得探究的理论命题。比如，何种经济发展和收入水平，方能在大多数物业管理领域取消补贴，使“费额”等同于“价格”？又如，在物业管理领域，价格标准或指导价格的有效性和可行度，以及何种竞争方式有利于价格趋向均衡？再如房改房一直存在着诸如物业费该谁交、物业服务基准价格偏低、硬件设施落后和维修基金严重匮乏的问题。

针对这些问题，其解决的思路是针对高档商品房住宅小区、别墅区、经营用建筑等政府应放松干预，通过市场机制的作用形成市场价格；而针对经济适用房、廉租房等政府采取适当干预的方式，用合理的指导价来满足基本的物业管理需求。

第五节　物业管理与社区理论

随着我国改革不断向纵深发展，市场经济逐步取代计划经济，城市的社会生活和管理体制也发生了深刻变化。一方面，传统的单位办社会的功能日渐淡化，城市居民正在从“单位人”转化为“社会人”，城市居民的经济、文化与社会生活越来越多地与其所在社区产生紧密的联系，因此与之相关的社区管理也得到各界人士的关注。另一方面，传统住房制度下租住公房的城市居民，也逐步成为拥有住宅所有权的业主，由于业主的分散性和住宅产权的多元化等多方面的原因，市场上出现了适应多方面需求的物业管理行业，并得到有关部门的认可和推广。所以，现代城市的社会生活中出

现了两种不同的管理:物业管理与社区管理。这两种不同的管理既有区别又有联系,共同服务现代城市生活。

一、物业管理与社区管理"求同存异"的关系

物业管理与社区管理之间的"同"是指地域重合、硬件共享、宗旨相同、目标相近。首先,物业管理与社区管理都是对与城市居民生活相关的诸多方面的日常管理。前者是伴随我国住房制度改革的推进而孕育发展起来的新型行业,不仅适应了微观方面由于业主分散性和物业产权多元性而引起的对物业进行专业化、社会化服务的需求,同时又适应了宏观方面政府对整个社会资产(特别是固定资产)既达到良性运作又不增加政府财政负担的社会化、专业化服务的要求。后者是随着计划体制逐步被打破,让社会履行社会职能这一社会现代化进程的必然结果,不仅为企事业单位、政府有关部门剥离其原来兼任的社会职能提供了一条有效途径,同时有利于一定地域内城市居民的自治和自管,体现"大社会、小政府"的现代社会运作的基本特征。城市社会生活中,一般来讲,凡有住区就必有物业,凡有物业就必有其主,于是,从理论上讲,物业管理的覆盖范围等同于住宅区的地域范围,若物业管理能广泛推开,在城市住宅区广泛建立了物业管理组织,那么物业管理与社区管理将会出现地域重合的局面。其次,无论是物业管理还是社区管理都建立在一定地域范围内的与居民生活紧密相关的各种硬件基础之上,其中包括住房、道路、供水和文教卫等设施,所以两者在同一地域之内,在同一套基础设施之上的管理出现"硬件共享"的局面。第三,社区管理与物业管理都是以"人"为中心开展活动,为人的生存、发展享受提供各种便利和服务。其中社区管理主要从协调人际关系入手,通过建立良好的人际关系,创建良好的社区文化,来体现以人为本的宗旨。而物业管理主要从养护和完善物业及其周围的环境来体现以人为本的宗旨。第四,目标相近,物业管理虽然是由市场机制配置的企业化、公司化行为,以追求利润最大化为其根本目标,但由于市场竞争的存在使企业在追求根本目标的过程中,除作好物业管理的本职工作,即对相关硬件的管理外,还注重所管区域的整体文化的培养,注重企业经营理念与住区业主的文化认同。这样不仅可以降低企业管理机制的运行成本,而且可以为企业积累无形资产,如创立企业品牌,最终达到文明小区或示范小区的目标。社区管理虽然主要涉及经济、政治、社会等各方面,但它也以创建文明社区为其目标。从这方面讲,物业管理与社区管理的目标其实是十分相近的。

物业管理与社区管理之间的"异"是指两者体现了不同的管理机制,在功能上存在互补性。物业管理是市场经济的产物,体现的是市场机制,而社区管理是政府管理与居民自我管理相结合的产物,体现的是行政管理和自治管理的机制。前者是应市

场的需求而产生，即是社区硬件的管理者，又是社区居民——业主的服务者，其全方位综合服务的特点和提供高效、优质的劳务商品化的本质要求，使它与社区管理中社区服务可以由市场来提供服务的应由市场来提供，这一方针极为符合。因而也责无旁贷地成为市场经济条件下社区管理的主要支柱。后者是在原来街道、居委会这一社会管理体制下，保留和强化其社区管理的“行政”职能，剥离其社区服务的“市场”职能，重新调整经济利益关系，做到“行政”复位，其代表政府提供由市场机制所不能提供的一些公共服务，如计生、民调、民政等福利性服务。

二、物业管理与社区管理之间的矛盾及解决的思路

在城市管理中同时出现物业管理与社区管理两种不同的管理，进而产出了一系列的矛盾和冲突，主要有：业主与居民之间的冲突；居委会与业主之间的冲突；居委会同物业管理公司在职能上的冲突；社区组织同物业管理组织之间的冲突等。城市管理中两者间之所以出现一些冲突和矛盾，主要是由于城市管理中条块分割的原因，具体表现为：物业管理是由业主委员会代表社区内物业的全体所有者——业主聘用物业管理企业，由物业管理企业提供服务。两主体的行为受建设部有关政策制度的制约。而社区管理是由街道组织和居委会两主体参与，其主要由民政部、精神文明办等基层政府来管理。因此，要解决两种管理之间的矛盾和冲突，就必须使两种管理有机结合起来，而使两者有机结合的关键就是：变四主体参与为三主体参与。具体实施可考虑如下举措。

（1）把居委会按其职能分为议事层和办事层。我国城市居委会源自于建国初废除保甲制度后建立起来的冬防队等居民自治组织。为了将城市机关、企事业以外的“非单位”社区成员“组织起来”。1952 年《城市居民委员会组织条例》，首次将居委会的性质、地位和作用以法律的形式确定下来。1989 年的第七届全国人大常委会第十一次会议通过了《中华人民共和国城市居民委员会组织法》（以下简称《组织法》）。尽管在居委会建立之初，行政和法律部门就强调了其居民自治性质，但实际承担了大量的政府工作，“上面千条线，下面一根针”的实际状况，使其成为无名有实的政府基层政权的“腿”。近几年随着社区的重新发现和界定，居委会长期以来自治性质不清的问题也被逐步提到议程上来。一些大城市已结合当地实际情况，把居委会按《组织法》分为议事层和办事层，如：哈尔滨、南京、上海、杭州等地，分层后的居委会议事层完全符合《组织法》要义，成为一个社区自治组织，其成员构成由社区成员选举产生，工作具有自愿性，而与之相应的办事层体现了政府与社区的关系，具有准政府性质。

（2）分层后的居委会议事层与业主委员会合并为社区成员代表大会，并设日常办工机构，代表社区成员代表大会，处理日常事务。分层后的居委会议事层与业主委

员会的性质相同，都为群众自治组织，且两者代表的人群为同一地域范围的，同一人群（在城市新建居住小区，业主都是居民，居民都是业主，在城市旧区式廉租住房区内，用户都是居民，居民都是用户）惟一不同的是目前两者各自接受的上级领导部门不再，相应的法规制度不一样。因此，打破条块分割，把两者合并成立一个新型自治组织——社区成员代表大会，不仅是一种有效的社会资源整合方式，同时也可以实现两种管理的有机结合。成立的社区成员代表大会是本社区自治管理的最高管理机构，对本社区进行全面管理，具体体现在：把一切可以由市场提供的服务，以契约的方式交给市场来完成，如聘用物业管理公司和其他社会组织。其余不能由市场提供的福利性服务，在自治的基础上配合政府来完成，同时注重社区自治管理，积极调动各方的力量使本社区在经济、政治和社会诸多方面协调发展。

（3）分层后的居委会办事层，与现行的街道组织合并，成立社区管理委员会，充分体现政府职能在改革过程的“行政复位”。长期以来街道组织作为政府的派出机构，承担着许多政府工作，“准政府”色彩浓厚，不但弱化了本应承担的社会职能，而且，干预了居委会原本自治的性质，主要表现在居委会办事层与街道组织行政职能上的领导关系，使居委会成为街道办事处的一条“腿”。因此把居委会办事层与街道组织合并，成立社区管理委员会不仅是一种有效的社会资源整合，而且充分体现政府职能在改革过程的“行政复位”。成立后的社区管理委员会其主要职责由两部分组成：一部分是政府行政管理权在社区基层的反映；另一部分是为了弥补市场经济的固有缺陷，作为政府提供福利性服务的社区基层代理人，如：最低生活保障金的生效、优抚等。成立后的社区管理委员会在实际工作中要发挥好三个作用，即：社区管理的组织、协调作用；对社区建设的宏观指导作用；政府对市场机制的补位作用，并且做到不直接参与自治的实施活动，不干预有关各方的实施活动，确实体现其行政复位和管理重心下移的新型社区管理模式。

综上所述，理顺两种管理的三个主体的关系，使物业管理与社区管理有机结合的社区组织体系中，社区管理委员会代表政府行政机制与代表社区自治机制的社区成员代表大会是指导与协助的关系；社区管理委员会与代表市场机制的物业管理企业是监督与被监督的关系；社区成员代表大会与物业管理企业是体现市场行为的契约关系，如图 5-3 所示。

要使社会资源得到有效整合，除理顺各参与主体相互关系这一关键环节外，还需要与其发展相适应的外部环境，特别是由政策、法规所形成的制度环境。因此，一方面，要加强法制建设，加速依法管理进程。虽然物业管理与社区管理的关键是理顺、摆对三主体的关系，但要切实做到三主体各司其职、实现功能互补、仅靠目前各城市制定了《街道办事处工作条例》、《社区管理条例》、《物业管理条例》和《组织法》等规章制度还远远不够，还必须在此基础上制定相关法律，特别是有关城市社区成员代表大

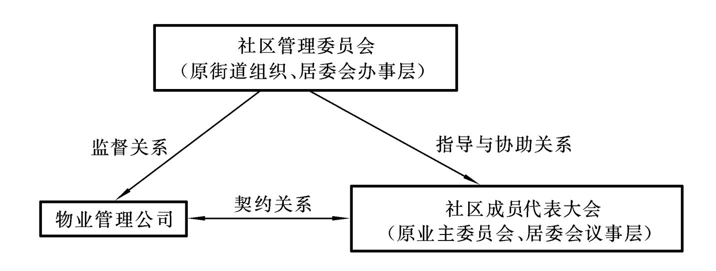


图 5-3 三主体关系图

会方面的法律制度，使其的成立、存在有法可依，确实担当其社区自治的职责。另一方面，要积极营造使两者有机结合，实现参与主体相互配合、相互促进的良性的外部环境和激励机制，特别是从两者都涉及、关心的社区文化教育、社区意识培养等方面入手，如创建文明社区等。通过这些激励措施使各主体之间关系更加协调，实现城市社会管理的良性发展。

本章综合思考题

1. 住宅区物业产权存在的形态有哪几种？产权理论对物业管理的产生有什么意义？

2. 联系实际谈谈现实物业管理中存在哪些公共选择问题？

3. 谈谈物业管理中的委托代理问题及其解决方法？

4. 谈谈物业管理价格的形成受哪些因素的影响？

5. 物业管理与社区管理的联系是什么？如何解决两者间的矛盾与冲突？

第六章

物业管理服务质量

本章学习要点 通过本章学习，熟悉物业管理服务的定义、特征；理解物业管理服务质量的定义；掌握物业管理服务质量的构成，顾客感知服务质量的概念，影响物业管理服务品质的要素；了解物业服务质量标准；掌握创建优质服务的措施。

第一节　物业管理服务的概念

一、物业管理服务的含义

在英文中，“service”的基本含义是“something done to help or benefit another or others”或“benefit，use，advantage”，即“为某(些)人提供帮助、利益”或“利益、用处和好处”。仅从词义上看，它就与商品存在着很大的差异。商品(goods)的原意是可以移动的财产，是一种具有产权属性、可以移动的有形物品。服务则是区别于有形实物的特殊产品，是活动或过程的结果，有使用价值、交换价值和价值，能满足顾客的特定需要。例如，物业的保洁服务，既包括物业公司清扫保洁的活动和过程，又包括这一活动和过程的结果——业主(使用人)得到清洁干净的环境。

服务涵盖的范围太广，很难给其统一的定义。“服务”的定义通常有两个途径：一是通过性质定义，即具有无形性、生产与消费的同时性、不可存储性和差异性的交易品就是服务。在服务管理和营销领域，绝大多数学者都采用这种方法。二是从产业分类的角度对服务进行定义。这是一种排他性定义方法，即将所有无法划入工业和农业的部门全部划入服务业。产业经济研究领域的学者常采用这种方法。对于服务管理研究，后一种定义没有什么意义。因此，服务管理研究常采用第一种定义方法，通过区别于有形的实物产品的角度来进行研究和界定。如菲利普·科特勒把服务定义为“一方提供给另一方的不可感知且不导致任何所有权转移的活动或利益”。又

如,美国市场营销学会将其定义为“主要为不可感知,却使欲望获得满足的活动,而这种活动并不需要与其他的产品或服务的出售联系在一起。生产服务时可能会或不会利用实物,而且即使需要借助某些实物协助生产服务,这些实物的所有权将不涉及转移的问题”。ISO8402—1994 关于服务的定义:服务是为满足顾客的需要,供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。

物业管理服务是综合性的,既有对人的服务,也有对物的服务;既有高接触性服务,也有低接触性服务。因此,借鉴以上对服务的定义方法,可以认为,物业管理服务是在物业管理区域内由物业服务人员提供给业主或物业使用人的不可感知且不导致所有权转移的活动或利益。

二、物业管理服务的特征

物业管理与其他服务一样,与有形产品相比,具有以下共同特征。

1）无形性

这是服务最为显著的一个特征。首先,服务与商品不同,它不是一个静态的“物”,而是一种动态的过程。它不固化或物化在任何耐久的对象或可以出售的物品中,不能作为物离开服务者而独立存在。服务的很多元素看不见,摸不着,听不见,闻不着,无形无质。其次,顾客在购买服务之前,往往不能肯定他能得到什么样的服务。因为大多数服务都非常抽象,很难描述。例如,业主在选聘物业管理公司时,除了物业管理公司的各种承诺之外什么也没有,无法感知物业管理公司将会提供什么质量的服务。第三,尽管许多服务要通过有形的载体去实施,这些有形的载体对服务品质也有极大影响,但这些有形的载体也只是代表服务的生产能力,服务接受者仍然无法凭这些有形载体确定服务的品质。例如,配备了先进的消防报警系统、防盗报警系统、周界监控系统,业主仍然无法确定居住区就是安全的,有了道路清洁车,你仍然无法确保环境就一定清洁舒适。

2）不可分离性

典型的服务的生产过程与消费过程同时进行,顾客参与到服务过程之中。也就是说服务人员向顾客提供服务时,也正是顾客消费服务的时候,两者在时间上不可分离。顾客只有而且必须加入到服务的生产过程才能最终消费到服务。

物业管理服务是向客户提供直接服务,服务过程本身既是生产过程,也是消费过程,劳动和成果是同时完成的。例如,保安服务,保安员为业主提供值岗、巡查等安全保卫服务,当保安员完成安全保卫服务离开岗位时,业主的安全服务消费亦同时完成。

3）差异性

亦称服务的可变性、易变性,服务无法像有形产品那样实现标准化,每次服务带

给顾客的效用会因为服务人员的原因，如心理状态、服务技能、努力程度等不同而有较大差异，即使同一服务人员在不同时间提供的同种服务在质量上也可能会有差异。顾客感知的服务质量也会因顾客的原因，如知识水平、经验、爱好、与服务提供者配合程度等的差异而不同。

物业管理服务是通过物业管理企业员工的操作，为业主直接服务，服务效果必然受到员工服务经验、技术水平、情绪和服务态度等因素的影响。同一服务，不同的操作，品质的差异性都很大。如不同的装修工程队，装修的款式及工艺就有很大的差异，即使是同一工程队，每一次服务的成果质量也难以完全相同。

4）不可储存性

服务是一种活动或过程，而不是顾客可以保有的一种有形物品，所以它是易逝的和不能被存储的。产品是有形的，因而可以储存，而且有较长的使用寿命；服务则无法储存。当然，在物业服务企业中，可以事先准备好必要的场地、设施、人员以创造服务，但这些仅能代表服务的生产能力，而不是服务产品本身。因此，在物业管理服务中，服务能力与需求之间的平衡是非常重要的，平衡的好坏决定了服务生产能力的利用率的高低和企业经济效益的好坏。

应当指出，服务过程是不能存储的，但服务结果是可以延续的。物业管理服务既包括直接对人的服务，也包括以物为载体的服务，而且常规性服务主要是以物为载体的服务，物业管理常规性公共服务中房屋维修养护管理服务、房屋设备设施管理服务、环境卫生管理服务、绿化管理服务、安全管理服务、车辆管理服务均是直接作用于物的服务，只不过这些对物的服务是基于人的需求而产生的。以物为载体的服务，并非服务与消费必须同时进行，同时结束。例如，一次外墙清洗就可在一段时间内满足居住者对外墙清洁度的需求，物业区域内的清扫工作每天亦只进行1～2次，却能使业主和使用人对物业环境卫生时时满意。因此，物业管理服务的不可分离性是指服务不能与服务提供者分离，不管服务提供者是人还是机器，也不管服务直接作用对象是人还是物。

5）缺乏所有权

缺乏所有权是指在服务的生产和消费过程中不涉及任何东西的所有权转移。服务是无形的，消费者并没有实质性地拥有服务产品。以银行取款为例，通过银行的服务，顾客手里拿到了钱，但这并没有引起任何所有权的转移，因为这些钱本来就是顾客自己的，只不过是“借”给银行一段时间而已。缺乏所有权会使消费者在购买服务时感受到较大的风险。如何克服此种消费心理，促进服务销售，是营销管理人员所要面对的一个严峻挑战。

从上述五个特征的分析中不难看出，“不可感知性”大体上可被认为是服务产品的最基本特征。其他特征都是从这一特征派生出来的。事实上，正是因为服务的不

可感知性，它才不可分离。而“差异性”、“不可储存性”、“缺乏所有权”在很大程度上是受“不可感知性” 和“不可分离性”两大特征所决定的。

物业管理除了具有服务产品的一般特性外，还具有一些特性。

1．物业管理服务具有综合性

物业管理服务不是单一的服务项目，而是集物业维护维修、治安保卫、清扫保洁、庭园绿化、家居生活服务等多种服务于一体的综合性服务。既有指向全体业主使用人的常规性服务，又有指向个体业主的特约服务，既有与业主有高接触性的服务，如家政服务，又有与业主接触性不高的服务，如绿化养护服务。这种综合性服务的内容通常又是相互关联、相互补充的。业主对物业管理公司的服务评价也主要是对物业管理的综合服务的整体感受。

2．物业管理服务具有局限性

首先，服务对象主要有限于物管区域内的业主(使用人)；其次，服务项目、服务的内容、服务的深度除了受业主(使用人)的限制外，还受物业设施的限制；第三，业主(使用人)对物业服务的选择也是局限的，一旦选择了物业管理公司后，当物业公司服务不尽人意时，对某次服务的不满意时，难于作出立即终止服务和另外选择服务提供者。

3．物业管理服务具有公共性

我国实践中的物业管理主要是建筑物区分所有权的不可分割性而产生的物业区域内公共事务管理，即一般只限于对公共物业进行管理服务，其主要的任务是对物业的维护、管理共用的机电设备和公共设施，也包括治安保卫、分送信报、清洁卫生、绿化养护等公共管理服务项目。尽管物业管理也包括专项服务和特约服务，但专项服务和特约服务也是考虑到物业管理区域内公共利益的需要，其一般不反映在物业管理服务合同中。

4．物业基本服务缺乏弹性

一般地，服务的消费有较大的伸缩性，客户感到方便、满意时，就会及时或经常惠顾；感到不便或不理想时，就会延缓，甚至不再购买服务。物业管理特约服务就是如此，如代购车、船、机票，代订代送报刊等，客户可以长期惠顾，也可以自行解决或委托其他服务商。但物业管理基本服务却是缺乏弹性的。首先，物业基本服务是人们维持正常生活、工作、学习的基本要求，没有物业基本服务，人们将没有正常的生活、工作秩序，可以说，物业基本服务已经成为人们生活的必需品。其次，目前实施物业管理的项目大部分是带强制性的。《物业管理条例》第二十五条规定：“建设单位在销售物业之前，制定业主临时公约，选聘物业管理企业，签订前期物业服务合同。”因此，前期物业管理服务的取舍，业主是无权选择的，除非不购买该处物业。再次，物业基本服务是一个综合性、公共性的服务，对某项服务或某个物业公司服务的去留，是由集

体意见决定的，不像个人接受的服务，只要不满意某项服务，马上就可以转移到其他服务或其他服务公司。特别是当前，我国业主大会制度尚未完善，大多数物业管理项目尚未成立业主大会，选举产生业主委员会，集体决策难以形成，物业基本服务替换选择成本太高，物业服务的取舍、替换更加困难。

第二节　物业管理服务质量

一、物业管理服务质量的概念

服务质量指服务满足规定或潜在要求（或需要）的特征和特性的总和。特性是用以区分不同类别服务的概念，如设施设备维修养护服务具有促使物业保值和升值以及用户正常使用物业的特性，保洁绿化有给人提供良好环境的特性。特征则是用以区分同类服务中不同规格、档次、品味的概念。服务质量最基本的内涵应包括服务的安全性、适用性、有效性和经济性等一般要求。服务的安全性要求企业所提供的服务必须是安全的，不会因企业所提供的服务造成服务对象或第三人的人身、财产损害。服务的适用性要求企业所提供的服务与客户的需求相一致，服务的缺失和服务的过剩都将引起客户的不满。服务的有效性要求企业所提供的服务必须能解决客户的需求。如果你提供的服务不能解决客户的需求，哪怕你的服务很安全、很适用，也不会得到客户的认可。服务的经济性要求企业所提供的服务，其成本是比较经济的。对于物业管理，服务质量是指物业管理服务活动达到规定要求和满足住户需求的能力和程度。同样需要满足服务质量的基本要求，它通过物业服务的各个领域去反映，如基础设施的维护质量、住区清洁卫生、物业管理服务的工作质量（服务态度、服务技巧、服务方式、服务效率、服务礼仪等）、物业小区安全有序、物业小区的环境氛围等。

二、物业管理服务质量的构成

有形产品的质量通过直接产品本身反映出来，物业服务与其他服务一样，不同于有形产品，其质量不仅反映在服务的结果上，而且还反映在服务的过程中。物业管理服务质量由服务过程质量和服务结果质量组成。

1．服务过程质量

物业管理服务质量，大都与业主（使用人）的体验相关，这种体验不仅表现在服务结果上，还表现在物业管理服务人员提供服务的过程。服务过程质量是一种软质量，以服务人员在服务过程中反映出来的行为特征，如服务技能、服务态度、礼仪和服务技巧等来评判。过程质量是服务质量构成中极其重要的组成，如果服务结果很好，但服务传递过程很糟，最后形成的顾客感知服务质量也可能是低下的。例如，一个小区，尽管没有发生偷盗、人身伤害等安全事故，但如果保安员态度生硬、粗鲁，业主对安全管理服务质量的评价仍可能是不满意。

从过程去控制服务品质的通常做法是：建立过程标准。当前物业管理企业纷纷进行 ISO 质量体系认证，即使没有进行 ISO 质量体系认证的企业也纷纷参照 ISO 质量标准来对物业管理服务过程进行规范。

在进行服务过程衡量时，要规避“次级化”陷阱。所谓“次级化”，通俗地说，就是员工倾向于按你选定的衡量尺度行事，而把为什么要衡量这种事情的真正理由抛在脑后。过程标准更是容易造成次级化，原因是这种标准过于具体、细致，以致流于表面化，管理人员会发现推行过程标准比较容易，员工会觉得专心达到这些标准并不是很难的事。例如，南方某公司对写字楼卫生保洁员在大堂及楼道有这样的规定：“每天对大堂、楼道清扫、拖擦两次，楼道扶手擦抹一次。”保洁员每天都就此进行并填写相应记录表，主管也就此检查认可。但有一段时间，却总听到客人的埋怨。原因是该段时间，当地一直处于梅雨天气，地上总是潮湿的，客人从外进入大堂，鞋子所带泥土极易弄脏地板，除了保洁员两次拖擦的短暂时间，地板是干净之外，其他时间地板都是脏的，遭到客人埋怨就不奇怪了。防止服务次级化的手段，是通过产品衡量和顾客满意度衡量来制衡过程衡量，使员工随时把顾客放在心上。务必使过程和产品衡量与顾客的需求和期望发生关联。

2．服务结果质量

服务结果质量是指服务带给消费者的价值，是服务作用对象经过服务过程后所发生的改变符合顾客要求（或标准）的程度。例如，房屋、设备维修养护服务后所体现出来的房屋完好率、设备完好率、设备故障率；环境清洁服务后的垃圾清理、道路干净程度；绿化服务后的植物长势、虫害、受破坏情况、杂草；安全管理服务体现在事故发生次数等。服务结果是顾客购买服务的根本目的所在，如果没有服务结果，或者服务结果很差，再好的服务过程也无法弥补。如安全管理服务中，业主和使用人不仅要关注保安员的服务态度、礼貌礼仪，而且更关注的是安全事故的发生率，如果小区不断发生偷盗、人身伤害等案件，即使保安员整天笑容满面、巡逻不断，业主和使用人也不会对小区安全管理满意。

物业管理服务结果质量常用一些指标或服务结果要求进行衡量。我国物业管理

行业的许多法律法规对物业管理服务的结果规定了许多标准和要求。如《全国物业管理示范小区(大厦)标准及评分细则》8 大项 59 个条款,其中大部分是有着服务结果质量考评的。如设备返修率、房屋完好率;房屋外观完好、整洁,外墙面砖、涂料等装饰材料无脱落、无污迹;排水、排污管道通畅,无堵塞外溢现象;小区共用部位等共用场地无纸屑、烟头等废弃物;花草树木长势良好,修剪整齐美观,无病虫害,无折损现象,无斑秃等。

物业管理中的许多服务结果的评价不用顾客的参与,公司就可以自行评估。如维修合格率、公共区域的干净清洁程度、绿化的完好程度等,公司都可以通过自行的监督检查评价。

三、顾客满意度

顾客满意度就是顾客对服务的满意程度。过程质量衡量和结果质量衡量都是基于这样假设,即当公司提供的服务达到这一标准时,顾客就满意了,或者说,可以提高顾客的满意度。但事实并非完全如此,需要经常检验。原因有二:首先,员工倾向于完全依赖衡量标准行事,把设定这些标准的目的抛在脑后,亦即服务的次级化;其次,一些标准在开始时能代表顾客的期望,但随着环境的变化,顾客的期望也会发生变化。

服务品质最终要由顾客来评判,而不是提供服务的公司可以评判的。物业管理服务竞争的最佳态势就是让顾客满意,从而提高顾客配合度。物业管理顾客满意度衡量要求把业主(使用人)的需求(包括潜在需求)作为物业管理企业进行服务管理的源头,在物业管理服务的功能及价格的设定,服务环节的建立以及完善的服务系统等方面,最大限度使业主(使用人)满意,包括理念满意、行为满意、视觉满意、服务提供满意和服务产品满意。

要全面把握衡量顾客满意度,就必须对顾客满意度进行监测并建立有效的反馈机制。

业主(使用人)对物业管理服务的满意度取决于业主(使用人)对物业管理服务的预期质量与感知质量的对比。

预期服务质量即顾客对服务企业所提供服务预期的满意度。感知服务质量则是顾客对服务企业提供的服务实际感知的水平。如果顾客对服务的感知水平符合或高于其预期水平,则顾客获得较高的满意度,从而认为企业具有较高的服务质量,反之,则会认为企业的服务质量较低。从这个角度看,服务质量是顾客的预期服务质量同其感知服务质量的比较。

（一）预期服务质量

顾客接触一项服务之前，总会自觉不自觉地设想或闪现出服务会是什么样的想法，即对服务的过程及其功效有一种期待和想像，这就是顾客期望。

顾客期望有三种。

（1）显性期望。顾客明确知道自己需要什么样的服务，并能够地表达和想像出来，而且认为，企业应该清楚他们的期望，并能够满足他们。

（2）隐性期望。也称基本期望。有些服务无论是对于顾客还是对于企业来说都是最基本的，顾客认为这些服务是企业理所应当提供的，也是自己理所应当得到的，不需要去明确表达这些期望。如果顾客得到这些服务，也无动于衷，但若没有得到，就会十分恼怒。

（3）模糊期望。顾客隐约希望得到一些服务，但这些服务是什么样的，自己又说不清楚，或想像不出来。他们并不指望企业能够识别和提供这些服务，正因为如此，即使企业没有满足顾客这样的期望，也不会影响他们对服务质量的感知，但是，一旦满足了他们，就会喜出望外。

预期服务质量是影响顾客对整体服务质量的感知的重要前提。顾客期望的形成受企业的宣传承诺、同行业的服务水准、自身需求与价值以及从前的服务体验等多种因素影响。其中，产品定价、广告促销、服务承诺以及由此而形成的企业形象、口碑是企业可控制的因素，而顾客自身需求与价值、同行业的服务水平则是企业无法控制的因素。在顾客的期望中，有些是企业可以满足的（现实期望），有些是企业根本做不到的（非现实期望）。顾客的非现实期望既有自己不切实际的想像造成的，也有企业过高或模糊的宣传和承诺造成的。如果预期质量过高，不切实际，即使从某种客观意义上说他们所接受的服务水平是很高的，他们仍然会认为企业的服务质量较低。因为企业的宣传和承诺越高、越模糊，顾客产生非现实期望的可能性就越大，期望值也越高。期望与感知之间的反差越大，即使服务质量不断改进，但由于顾客的期望更高，两者的差距可能没有缩小甚至还会扩大，顾客感知的服务质量就会相对下降，其结果是顾客对服务质量也就越不满。因此，从服务实践来看，降低顾客过高的预期，将顾客期望控制在一个相对较低的水平，这样，企业服务活动余地就会大一些，可以更容易地使顾客的感知达到或超过顾客期望。或者说，使顾客的期望符合或低于顾客的感知。

物业管理服务的预期质量主要受物业的档次、物业服务信息、企业形象和业主（使用人）的需求的影响。

1. 物业的档次

物业档次高，配套设施完善先进，业主（使用人）对物业服务的期望就高。如安装

有周界监控系统、门禁系统、防盗报警系统等设施的物业，业主（使用人）就会认为物业安全管理服务质量应是较高的，小区是安全的。

2．物业管理服务承诺

物业管理企业为了竞争和使无形的服务有形化，常常会作出许多承诺。业主（使用人）也会据此作出预期。承诺高的，预期也高。如有些企业承诺，一接到业主报修，3 min 到场，实际发生时，如果维修人员 10 min 到场，业主可能就会抱怨。但应该注意，并非承诺低，业主（使用）的预期就低。如果企业承诺低，这时，业主（使用人）会认为物业管理企业对做好物业服务缺乏信心。因此，物业管理企业必须为物业服务准确定位。服务定位不准确，脱离业主（使用人）的要求，无论是服务过剩，或是服务不足都会引起顾客的抱怨。服务定位过低，容易给业主造成服务水平低的预感，服务定位过高，又会引起业主对物业管理服务的期望值过高，一旦服务过程和服务结果达不到预期，便会引起抱怨。

3．企业形象

企业形象是企业内外对企业的整体感觉、印象和认知，是企业状况的综合反映，是企业的关系者对企业所抱持的看法。一切与企业有关的人，很自然地与企业产生某种关系。而这些人便依照自我对该企业的观感来判断、评价企业，来购买商品或接受服务。例如，当业主选聘物业管理企业时，面对许许多多的物业管理公司，在相同的价格条件下，如果无法判断哪一个物业管理公司较好时，多数是以各物业管理公司的现有对外形象的知名度，作为选聘的标准。企业形象佳，一般会被认为其服务能力强，服务质量有保证，业主（使用人）对其服务质量的预期也较高。许多物业管理企业纷纷引进 ISO9000 和 ISO14000 质量认证，就是为了提高物业管理企业形象，试图向业主展示企业在物业管理服务方面，质量是有保证的。

4．业主（使用人）的需求

业主（使用人）需求是顾客预期服务质量的基础。业主（使用人）需求的千变万化及消费习惯、消费偏好的不同，决定了这一因素对预期服务质量的巨大影响。当企业提供的服务无法满足业主（使用人）多样化的需求时，让业主（使用人）满意必然成为空话。因此，要提高服务质量，必须要主动倾听业主（使用人）心声，理解业主（使用人），把握业主（使用人）的真实需求，特别是业主（使用人）没有意识到的潜意识需求（满足潜意识的需求，才有可能使业主（使用人）感到惊喜）。只有准确把握了业主（使用人）的需求，才有可能为他们提供优质服务。

另外，企业还应当在其他可以控制的方面调整业主（使用人）预期质量，例如市场沟通工作。服务的不可感知性使业主（使用人）在使用有关服务之前，很难对该服务作出正确的理解或描述，他们对该服务的功能及利益的期望也是很模糊的，甚至是过高的。不合乎实际的期望又往往使他们错误地评价服务并作出不利的评语，而运用

有形展示(服务设施、服务设备、服务人员的仪态仪表等)、广告宣传等市场沟通手段则可让业主(使用人)在使用服务前能够具体地把握服务的特征和功能,较容易地对服务产品产生合理的期望,以避免因业主(使用人)期望过高而难以满足所造成的负面影响。

(二) 感知服务质量

顾客在接受服务之后就有了亲身感受,知道服务实际是什么样的,由此形成对服务经历的主观评价,这就是顾客感知。同产品质量相比,服务质量最显著的特点就是顾客的感知性。首先,由于服务的生产与消费同时进行,顾客参与服务过程之中,服务是在企业与顾客的互动和真实瞬间过程中实现的,要靠顾客的体验、感受来评价;其次,服务由服务人员来执行,由顾客来体验,不同的服务人员有不同的心理状态、服务技能,不同的顾客有不同的知识水平、兴趣和爱好,服务带给顾客的感受和效用存在差异,即使同一服务,顾客在不同的时间接触,其感受也可能不相同。也就是说,服务质量更多地是按照顾客主观的感知加以衡量和检验的。因此,芬兰学者克里斯蒂·格朗鲁斯(Christian Gronroos)将服务质量称为感知服务质量。如今,感知服务质量的概念已被普遍接受。业主(使用人)感知服务质量是业主(使用人)对服务企业提供的物业服务实际感知的水平。

业主对服务质量的感知是多方面的,以美国的帕拉休曼(A. Parasuraman)等学者对顾客感知的维度结合物业管理实际分析,主要包括如下几个方面。

1. 可靠性

可靠性是指企业准确可靠地执行所承诺服务的能力。可靠性意味着物业管理公司按照其承诺行事,包括提供服务、解决问题、价位方面的承诺。物业管理服务涉及很多服务要求,物业公司也必须作出许多承诺,如果这些承诺都一一得到实现,业主(使用人)对信守承诺的物业公司往往会给出较高的评价;如果承诺总是没有实现,业主(使用人)就有被欺骗的感觉,进而就会对物业管理公司的工作产生很多怀疑,对物业管理服务质量往往也会作出消极的评价。对此,物业公司在提供物业管理服务时,首先应根据物业项目的特征,结合物业公司本身的服务能力,作出恰当的承诺,然后在物业管理过程中,通过可靠的措施保证承诺的实现。

2. 有形性

有形性是指服务产品的"有形部分",如各种设施、设备以及服务人员的形象等。由于服务是一种行为过程,业主(使用人)只能借助这些有形的、可视的部分来把握服务的实质。这些部分提供了有关服务质量本身的有形线索,直接影响到业主(使用人)对服务质量的感知。

物业管理服务尽管是对人的服务,但很多服务是以物为载体实现的,很多服务结

果质量都可以通过物的状态来感知。房屋、设备的完好程度，公共通道、场地的干净清洁程度，绿化植物长势、修剪成形程度，车辆停放有序程度等都可直接表现服务结果的质量。物业服务过程中服务人员的服务礼仪、服务态度、服务方式、服务效率等也是可直接感知的。

3．响应性

响应性是指企业愿意主动帮助顾客，为顾客提供便捷服务。该项感知维度强调在处理顾客要求、询问、投诉和问题时要专注和快捷。为在响应性上做到优异，企业必须站在顾客角度而不是企业角度来审视服务传递及顾客关系。物业管理中，业主（使用人）通常通过处理问题的及时性、准时性、时限性和有效性等来感知物业服务的响应性。

及时性反映物业公司处理物业服务问题的快捷程度，包括行动及时和信息传递及时。如对急修、投诉、突发情况的处理，物业公司的快速响应直接影响业主（使用人）对服务的评价。值得指出的是，很多公司只注意行动的及时性，而忽视信息传递的及时性。如小区外供电系统出现问题时，许多物业公司常因自身无能为力和不属自身责任范围而无任何反应。对“是何原因造成停电”，“需要多长时间才能供电”，一些物业公司常以“我们也不清楚”敷衍住用人。其实，住用人也清楚物业公司自身无法解决停电问题，他们只是希望了解停电问题处理的信息。如果物业公司能及时与供电部门联系，不断把供电问题处理的信息传递给住用人，住用人就会认为物业公司尽责了，否则，他们就会认为物业公司过于冷漠，自然也会不满意物业公司的服务。

准时性反映物业公司处理服务问题时对业主（使用人）时间要求的响应程度。现代人的生活、工作节奏快，有些问题，不仅要求处理要快，而且要求按照业主（使用人）特定的时间处理。目前，一些物业公司的上班时间与业主上班时间一致，导致业主（使用人）有时间，物业公司无人处理，物业公司有人处理，业主（使用人）家中又无人的矛盾，引起不少抱怨。物业公司应该改变工作制度，采用更加灵活的弹性工作制度，以适应业主（使用人）对服务时间准时性的要求。

时限性反映物业公司处理服务问题时用时的长短，通常是越短越好。许多问题处理都有一个时限，在这个时限内，业主（使用人）就不会抱怨，超出这个时限，业主（使用人）就会抱怨。例如在南方夏天，半天没有水，人们尚可接受，一天没有水，人们就会抱怨。

有效性反映物业公司处理问题的技术能力。物业区域内住用人的问题各种各样，物业公司如果能快速有效解决，将会得到好评。如果一个小问题也要反复几次才能解决，那评价一定不佳。

4．安全性

安全性是企业员工的知识和谦恭态度及其能使顾客信任的能力。当顾客同一位

友好、和善且学识渊博的服务人员打交道时，他会认为自己找对了公司，从而获得信心和安全感。友好态度和胜任能力是缺一不可的。

5. 移情性

移情性是指给予顾客的关心和个性化的服务。企业要真诚地关心顾客，了解他们的实际需要并给以满足，使整个服务过程富有人情味。移情性的本质是通过个性化的服务使每个顾客感到企业对他们的理解和关注。

顾客感知的五个维度在感知服务质量中的分量是不一样的。可靠性和有形性是感知服务质量中最重要的因素，其他质量维度相比要次要一些。

四、影响物业管理服务品质的主要因素

物业管理服务是基于业主(使用人)需求而由物业管理者提供的，这种服务常常要借助物业硬件作为载体，其结果的评价又与业主的主观心理有很大关系。影响物业管理服务品质的主要因素主要有：硬件、软件、服务人员和业主。

(一) 硬件

所谓硬件，是指物业服务发生的物理环境的各个方面，如建筑材质、配套设备设施、建筑布局、服务工具等。

硬件是物业管理服务的基础，亦是物业管理服务的主要直接作用对象。保洁服务直接作用于公共通道和场地，绿化直接作用于绿化植物，维修养护直接作用于房屋和配套设备设施。

硬件会影响提供服务的数量、档次、效率，方便或者阻碍服务的进行。停车场地不足、道路狭窄，车辆道路管理服务就受到限制，配备监控系统的物业，安全管理服务的效率和档次就可以提高。

硬件还履行对外传递信息的重要职能，安全监控系统给人以安全保障的信心，干净的道路给人保洁服务到位的感觉。

硬件影响业主(使用人)对物业管理服务要求的档次和对物业管理服务质量的预期。物业硬件设施完备、先进，业主(使用人)对物业管理服务要求也高，对物业管理服务质量预期也高，对物业管理公司的服务能力要求也高。服务能力强的物业公司接管这样的物业，实现业主(使用人)的要求和期望，就很容易创出物业管理品牌；服务能力差的企业，很难达到业主(使用人)的要求和期望，极易引起抱怨。

(二) 软件

软件是指服务发生的程序性和系统性。它涉及物业管理服务的递送系统，涵盖

了物业管理服务工作如何做的所有程序，提供了满足客户需要的各种机制和途径。物业管理服务软件主要包括以下四个方面。

1. 工作流程

同样的工作目的，不同的流程，给业主（使用人）的感知可能相差很大。如入住流程中，现在普遍做法是先收费后验房，这首先就让业主心理不舒服：房子我还不知道有没有重大问题，如果有重大问题，我不同意收房，交费后再要回来就难了。如果把程序对调过来，先验房再交费，业主心理就会比较舒服。又如早上清洁服务，先扫主干道再扫其他道路、场地，住户早上走出小区，视觉就会比较爽。因此，物业公司应从业主（使用人）的感受，制定出更加人性化的服务流程，最大限度满足业主（使用人）的心理需求。

2. 服务标准

服务标准是业主（使用人）对服务要求的体现，也是物业公司服务的准则和服务结果的要求，服务标准是否符合业主（使用人）的要求，物业公司服务结果是否达到服务标准，体现物业公司服务的水平，也影响业主（使用人）对物业服务质量的评价。

3. 沟通渠道

服务系统内部以及物业公司和业主（使用人）之间不能进行有效的信息沟通，那么服务提供系统就不能正常工作。物业服务是应业主要求而提供的服务，与业主有着很强的互动性，服务质量的评价以业主的评价为基础。沟通渠道不畅，物业公司就无法获得充足、准确、及时的信息，服务就难于适应业主的要求，服务质量就难于得到业主的满意。

4. 组织监管

有效率的服务程序需要组织，同样，组织需要监管。在物业服务中，谁做了什么？效果如何？物业公司随时都要对服务人员的工作程序和服务结果进行监控，以便及时对服务作出调整和对偏差进行纠正。

（三）人员

物业管理服务主要是靠人来完成的，品质的评价又与业主的主观态度相关，服务人员和业主都会影响物业管理服务的品质。

首先，物业管理服务是靠人员去完成的，服务人员是影响服务品质最主要的因素，也是最能体现物业管理服务品牌的方面。服务的硬件和软件是有理性的、有规则的，而服务人员的服务是感性的、不规则的，它受服务人员的知识、专业技能、仪表、态度、服务技巧的影响。服务的硬件和软件是很容易被竞争对手抄袭和赶超的，只有服务的提供者和实现者——一线服务人员，他们所表现出来的服务意识和服务精神，以

及他们的一言一行、一举一动等，才是很难被抄袭和赶超的。

其次，物业管理服务是一种综合性、长期性的服务，物业管理服务品质的评价受业主（使用人）主观评价的影响，同样的服务，不同的业主（使用人）可能会对服务质量有不同的评价。物业管理服务需要业主（使用人）的互动，房屋、设备的维修保养，治安秩序的维护，环境保洁绿化等，无一不需要住用人的配合，住用人越配合，物业服务越顺利，评价也会越好。而住用人的配合程度受住用人的文化素养、道德水准、对物业服务的态度等影响，因此，物业区域内住用人的素质也是影响物业服务品质的一个重要因素。

第三节　物业管理质量标准与创优

一、物业管理质量标准

（一）ISO9000 标准

ISO 是国际标准化组织（International Standardization Organization）的简称。ISO9000 标准是国际标准化组织颁布的国际性质量管理和质量保证标准，用以协助企业建立完善的文件记录和保持高效率的质量体系，以此履行对品质的承诺和满足用户的需要。ISO9000 标准是一个族标准，ISO9000 族标准数量几年来经历了由少到多，又由多到少的变化过程，2000 版 ISO9000 族标准的基本思想是将众多的 1994 版标准的主要内容归纳于四项核心标准之中，其他的以其他标准、技术报告和小册子形式发布。

2000 版 ISO9000 族标准将由以下标准和支持性文件组成。

第一部分　核心标准

ISO9000:2000《质量管理体系——基础和术语》

ISO9001:2000《质量管理体系——要求》

ISO9004:2000《质量管理体系——业绩改进指南》

ISO19011:2002《质量和（或）环境体系审核指南》

第二部分　其他标准（目前只有一项）

ISO10012《测量控制系统》

第三部分　技术报告

目前现已发布的,如 ISO/TR10013《质量管理体系文件指南》(注:标准编号中“TR”表示该文件是技术报告)。

第四部分　小册子

ISO/TC176 将根据需要,编写一些宣传小册子,作为执行 2000 版 ISO9000 族标准的指导性文件,如《质量管理原则》、《选择和使用指南》、《小型组织实施指南》。

服务企业通过实施 ISO9000 标准可以在以下几方面规范质量管理。

(1) 机构:规定了为保证服务质量而必须建立的管理机构及职责权限。

(2) 程序:组织的服务必须制定规章制度、技术标准、质量手册、质量体系操作检查程序,并使之文件化。

(3) 过程:质量控制是对服务的全部过程加以控制,是面的控制,不是点的控制。从根据服务市场调研、服务定位、服务提供、服务监控与改进等,其全过程按程序要求控制质量,并要求过程具有标志性、监督性、可追溯性。

(4) 总结:不断地总结、评价质量管理体系,不断地改进质量管理体系,使质量管理呈螺旋式上升。

(二) ISO14000 标准

ISO14000 标准是国际标准化组织继 ISO9000 之后组织制定的环境管理体系标准。它包括环境管理体系(EMS)、环境管理体系审核(EA)、环境标志(EL)、生命周期评估(LCA)、环境行为评价(EPE)等国际环境领域的许多焦点问题。其核心是对环境因素的控制,预防和减少环境影响,遵守本国的环境法律、法规及其他要求,并对污染预防和持续改进做出承诺。

通过认证和实施 ISO14000 标准,对企业的环境管理将起到十分重要的作用。

(1) 提高环境意识和管理水平:①建立一个系统的环境管理机制,促进整体管理水平;②增强企业对环境保护的责任感。

(2) 有助节能降耗,降低环境事故风险:①将产生的废料及能源消耗减至最低;②提高输入能源及资源的使用效益,降低经营开支;③可降低保险费用,加强长远的盈利能力。

(3) 保证符合法律、法规要求:①减少引起责任事故的机会,满足投资者及参与者的要求;②加快许可证的审批工作,减少审核工作;③可减少或避免与环境有关的罚款,减少政府不满的监督检查和汇报频率。

(4) 满足顾客要求,提高市场份额:①提高公众形象和信任度;②改善竞争能力,提高市场占有率。

(5) 第三方认证有助提高效益:①通过有效的第三方评估,确认环境管理体系的可信赖程度,消除自我声明时的利益冲突;②提供一个独立有效的证明,提升企业形

象;③符合竞投和合同对 ISO14001 认证的要求,在市场的竞争中获得认可。

(三) 物业管理示范小区(大厦、工业区)标准

建设部制定的《全国物业管理示范小区(大厦、工业区)标准及评分细则》是行业内的最高标准,在省级的考评中必须达到 90 分才能申请参评全国物业管理示范小区,因此,这是行业内横向比较的质量标准。相对于 ISO9000 质量标准侧重于过程评估而言,物业管理示范小区(大厦)标准的评估涉及 58 项指标,包括了条件评估、过程评估和目标评估等方面的内容,是一种全面的质量管理评估。全国物业管理示范项目每三年进行一次复验,对复验不达标的,取消“全国物业管理示范项目”称号。

全国物业管理示范项目申报应具备如下基本条件。

(1) 参评项目符合城市规划建设要求,配套设施齐全。住宅小区、工业区建筑面积 8 万平方米以上,别墅 2 万平方米以上,大厦 3 万平方米以上且非住宅建筑面积占 60%以上,入住率或使用率达 85%以上。

(2) 取得“省(自治区、直辖市)级物业管理示范项目”称号一年以上。

(3) 物业管理企业已建立各项管理规章制度。

(4) 物业管理企业无重大责任事故。

(5) 未发生经主管部门确认属实的有关收费、服务质量等方面的重大投诉。

(四) 普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)

中国物业管理协会制定的《普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》(中物协[2004]1 号),作为与开发建设单位或业主大会签订物业服务合同、确定物业服务等级、约定物业服务项目、内容与标准以及测算物业服务价格的依据。该标准为普通商品住房、经济适用房、集资建房、廉租住房等普通住宅小区物业服务的试行标准。物业服务收费实行市场调节价的高档商品住宅的物业服务不适用该标准。由高到低设定为一级、二级、三级共 3 个服务等级,级别越高,表示服务标准越高。该标准只适用于普通住宅小区,而且没有涉及小区硬件方面的考评,因此,对提供相同服务等级的两个小区,由于其物业硬件条件的不同,物业服务的结果会存在差异,业主对物业服务质量的评价也会不同。

(五) 国家行政管理部门和地方政府制定的其他服务质量要求

国家行政管理部门和地方政府为了规范物业管理行业各相关人的行为,制定了许多行政法规和地方法规,这些法规也在不同方面对物业服务质量提出了要求,如《物业管理条例》、《业主大会规程》、《前期物业管理招标管理暂行办法》、《物业

服务收费管理办法》、《城市房屋修缮管理规定》、《房屋修缮范围和标准》、《房屋修缮工程质量检验评定标准》、《北京市住宅物业管理服务标准》和各省市物业管理条例等。

（六）业主与物业管理企业约定的服务质量标准

《物业管理条例》规定，业主委员会与业主大会选聘的物业管理企业订立的书面物业服务合同应当对物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

（七）物业管理企业制定的内部标准

物业管理企业为了更好地规范物业服务过程，指导、监督、考察员工的工作，常常制定一些岗位责任、操作手册、服务规程等，对员工的服务进行更细、更具体的要求，如深圳一些公司在上门服务方面，对着装、佩带标志、敲门、入室、服务后的清洁等都作详细的规定。企业内部标准往往高于国家和行业标准，而且更具体、更详细。

二、物业服务质量的考评

为了使服务规范能有效执行，需要在企业内部和企业外部，通过检查和考评等方式对服务质量进行评估，评判物业服务质量，改进物业服务，提高服务水平。主要的检查和考评方式有以下几种。

（一）内部检查

企业内部检查是主动的、经常的检查，常用的内部检查的形式有员工自检、部门主管检查、部门互检、企业总检。常通过每周、每月的工作计划及总结，定期的工作例会，填写的各种记录表和现场考察进行。

（二）顾客满意度调查

物业服务质量最终要由顾客来评判，顾客满意度调查能使物业公司了解自己在顾客心目中的服务品质，当顾客心目中的服务品质与公司内部衡量的服务品质有差距时，也就是物业服务应该调整的时候。顾客满意度调查可通过书面问卷调查、电话问卷和网络问卷调查进行，调查前事先拟好调查问卷（如表 6-1 所示），而且问题的选择和分类要经过认真的研究。选择的问题要详细而具体，数量不宜太多，不要超过 50 个问题，而且让顾客选择的答案，区分度一定要明确。非选择题要尽量少，调查表填写可根据具体情况采用署名或不署名方式。

表 6-1　某物业管理有限公司顾客满意度调查表

管理处办公人员工作状态	
管理处办公人员仪态	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
投诉意见处理及时性	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
投诉意见处理结果	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
物业维护服务	
室外共用设施维护	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
供水/供电共用设备运行	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
楼梯间等共用部位维护	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
安全管理服务	
治安与公共秩序	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
消防宣传与消防演习	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
停车与交通管理	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
门禁等智能系统的情况	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
安全管理员仪态	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
环境管理服务	
清洁卫生	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
绿化养护	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
公共区域蚊蝇消杀	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
公共区域老鼠消杀	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
公共区域蟑螂消杀	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
白蚁防治宣传	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
清洁人员仪态	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
绿化人员仪态	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
户内有偿服务(未要求提供的不作评价)	
户内维修及时性	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
户内维修质量	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
户内维修人员仪态	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
户内清洁/绿化及时性	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
户内清洁/绿化质量	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
户内清洁/绿化人员仪态	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
社区文化服务	
社区文化氛围	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
社区文化设施	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
社区活动频度	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
社区活动质量	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
会所工作人员仪态	□很不满意　□不满意　□满意　□很满意
您对社区业主运动会有何建议?	

续表

信息传递服务	
停水/停电提前通知	□很不满意 □不满意 □满意 □很满意
台风等气象信息传播	□很不满意 □不满意 □满意 □很满意
各种通知通告	□很不满意 □不满意 □满意 □很满意
其他信息	□很不满意 □不满意 □满意 □很满意
请您对以下各项与去年作对比(今年入住的不需填写)	
管理处办公人员工作状态	□有提高 □有降低 □持平
物业维护服务	□有提高 □有降低 □持平
安全管理服务	□有提高 □有降低 □持平
环境管理服务	□有提高 □有降低 □持平
户内有偿服务	□有提高 □有降低 □持平
社区文化服务	□有提高 □有降低 □持平
信息传递服务	□有提高 □有降低 □持平
您对物业的总体评价	□很不满意 □不满意 □一般 □满意 □很满意
就您享受到的服务与交纳的管理费相比,您的感受是下列哪一项? □超出您的期望值 □与您的期望值相符 □与您的期望值不符	
如果与您的期望不相符,是什么原因?	
请您列出对物业管理服务印象最深的一件或几件事(满意或不满意的均可)	
您认为物业哪些方面需要改进?	
您认为物业还应提供哪些服务?	
对于您所提出的建议和意见需要我们回复吗?	□需要 □不需要
若需要回复,您希望采取哪种回复形式?	□电话 □信函 □上门回复 □小区书面张贴 □电子邮件(注明)
您居住的小区名称: 您的姓名:________电话:________ 您的房号:________栋(苑)____座(单元)____房号 填 写 人: □业主 □承租人 □非业主使用人 房屋用途: □居住 □商铺 □商场 □办公	
我们对您填写的资料会绝对保密,它仅用于我们的统计分析和改进服务。 请您在 年 月 日前将此表填妥并投入所在小区的顾客意见箱中;或在此日期前邮寄、传真至本公司品质管理部,或在我们工作人员上门回收时投入手中意见箱。您也可以在我公司网站上填写此表。	

(三) 投诉处理

投诉是顾客对服务不满的表现形式，也是企业了解服务问题的重要途径。物业服务企业应重视顾客的投诉，通过投诉处理，全面反省企业自身的不足，认真分析原因和责任，并定出切实的改进措施，全面改善服务质量，以获得业主的谅解，从而与业主建立良好的关系。

(四) 外部考评

外部考评是指企业和物业区域以外的组织对物业服务质量的考核评比。主要形式：一是企业通过第三方机构的物业管理服务质量认证，如物业管理 ISO9000 质量认证，物业管理 ISO14000 认证；二是国家或行业机构组织的各种评优考核，如全国物业管理示范小区(大厦、工业区)考评、文明小区考评、安全小区考评、康居小区考评等；三是聘请外部专家或有关群体对物业管理服务质量进行临时性会诊、考察等。

外部考评更具有说服力，对企业的品牌有着重要的影响，企业应重视并积极参与。但对参加外部考评，切不可搞形式，搞突击，应通过参与考评建立、健全提高服务质量的机制。

三、创建优质的物业管理服务

物业管理的本质是服务，物业管理企业通过向业主提供全方位、多层次、专业化的服务，最大限度满足客户的需求。创建优质的物业管理服务是企业的“生命线”。

(一) 研究业主(使用人)的服务需求

所有的物业管理服务都是基于业主的需要，服务品质又是受多种因素影响的，所有这些因素都归结到服务是否与顾客的需求一致，服务是否满足了顾客的要求。因此，从开发商到物业管理企业都要研究业主(使用人)对服务的需求，站在业主的立场上设计和提供服务产品；尽可能把业主的“不满意”从服务本身(包括设计和提供过程)除去，并顺应业主的需求趋势，预先在服务上创造顾客满意的条件。

(二) 认识物业管理服务的类型

物业管理服务不是一时一事一人，而是长期为一群人提供内容多样的服务，由于业主和物业使用人年龄不同、职业不同、文化层次不同，对服务的要求也存在差异。不同的服务类型有不同的服务特点，认识服务是企业制定服务标准，配备服务人员的前提。物业管理企业应根据服务的直接作用对象、服务与业主(使用人)的接触程序、服务活动的有形性、服务关系的时间性、服务与客户个性的关系、服务需求的波动性、

服务供求平衡的难度等去深入认识和把握服务的类型。

(三) 制定物业管理服务的标准

服务标准具有两面性,对企业和服务人员而言是约束要求和努力目标;对顾客而言是企业对所提供服务的承诺,是选择、信赖企业服务的理由。服务标准应当是满足顾客要求的、企业能够提供的服务描述。服务标准过高,企业负担过重,员工难以长期坚持,服务的收益难以抵补成本;服务标准过低,无法满足顾客需求,顾客对企业缺乏信任,企业无从获得收益。因此,服务标准必须恰到好处。根据业主(使用人)的服务需求以及物业管理服务的特点制定相应的服务标准,是物业管理服务品质得以保证的重要措施,也是物业管理服务品质评价的重要依据。物业管理服务标准使无形的物业管理服务有形化,确保物业管理服务品质的稳定性。物业管理服务标准力求具有明确性、可衡量性、可实现性、与客户需求相吻合。

(四) 加强员工培训

物业管理服务标准的实施是靠物业管理公司员工去完成的,如果员工对标准不清不楚,你怎能指望他在工作中执行标准,如果员工不具备相应的服务技能、服务态度,即使他对标准倒背如流仍然无法实现标准。因此必须加强对员工的培训,包括服务标准的学习培训、员工服务素质和服务技能的培训。

(五) 强化服务过程的控制

物业服务质量不仅体现在服务结果上,更多体现在服务过程中,而且,服务结果也是服务过程的产品。因此,强化服务过程的控制是确保服务质量,创建优质服务的重要保证。强化服务过程的控制,一是要控制服务人员在服务过程中的操作规范,减少因人为因素而造成服务品质的差异;二是根据服务类型和业主需求,不断优化服务流程,以求服务流程更加高效,更加符合顾客的需要;三是对服务过程可能出现的突发情况,制定相应的应急预案,及时纠正服务过程出现的偏差。

本章综合思考题

1. 什么是物业管理服务? 它有哪些特性?
2. 什么是物业管理服务质量? 它由哪些部分组成?
3. 什么是服务过程质量和服务结果质量?
4. 什么是顾客满意度?
5. 什么是预期服务质量和感知服务质量?

6．物业服务预期质量受哪些因素影响?

7．业主从哪些方面去感知物业服务质量?

8．有哪些因素影响物业服务品质?

9．结合本章第三节示例《某物业管理有限公司顾客满意度调查表》就一物业管理公司的全面服务或某一方面服务制作顾客满意度调查表。

10．参照以下提供的某物业管理公司的绿化管理服务程序(如表 6-2 所示),制定清扫保洁服务程序。

表 6-2　某物业管理公司绿化管理服务程序

序号	管理服务内容	管理服务要求	服务标准	备注
1	浇水	每星期一、三、五各进行一次,每月浇水约 13 天,包括可移动花盆	满足花木生长对水分的需求,保证花木不致旱死	
2	修剪	每月 10 日和 25 日前将所有的花木修剪 2 次,每月 4 天	修剪齐整美观	
3	松土施肥	对所有绿地进行松土结合施肥,每 3 个月全部松土一遍,施 1 次(10 kg),有机肥每年春季施 1 次(4 t),松土每月完成绿地的 30%	不因缺肥枯死,保证花木生长正常	松土每年第一季度进行,施肥:化肥 4 次/年,有机肥 1 次/年
4	喷药	所有绿地花木每月喷药除病虫不少于 1 次,重点花木每月 2～3 次	保证无病虫害	喷药要在晴天进行,确保灭杀质量
5	杂务	移栽、补种、其他	无黄土裸露	
6	日常摆花	大厦决策层公共区花盆摆设,以及外围通道花盆根据美化环境的需要进行摆设	保持花盆的最佳状态	不定期进行更换
7	庆典摆花	根据节日或大型活动的需要,对大厦进行摆花,营造喜庆气氛	花姿鲜艳、美观	通常为鲜花、有特殊要求者另行安排

第七章

物业管理与社区文化

本章学习要点 通过本章学习，了解社区的概念，理解现代住宅社区的特征；掌握社区文化的概念、内容与特点；理解社区文化的功能，掌握物业管理与社区文化建设的关系，社区文化活动的组织。

随着时代进步、科技发展，人们已经不满足于一般的卫生、绿化、安全以及良好的服务，人们希望生活在一个更体现文化色彩、更关注个性发展、更富有现代生活品味的环境之中，从而得到高品味人生体验和精神上的满足。住宅社区文化正是创造这种环境、满足这种心理需求的重要手段。

第一节　社区与社区文化的概念

一、社区

（一）社区的概念

“社区”作为一个外来语，是社会变迁的必然产物，一般理解为聚居在一定范围内的人们所组成的社会生活共同体。1887年，法国社会学家滕尼斯在《社区与社会》一书中，将人类群体分为两种类型，即社区和社会。社会是社会共同体，以目的、利益、契约以及距离为基础；社区则是生活共同体，以地域、意识、行为以及利益为特征。在我国，习惯上把街道和居委会辖区统称为“城市社区”。

社区，作为城区和城市的组成部分，构成了城市肌体和城区肌体的最微小细胞。它的组织形式是城市最基层的群众自治组织——社区居民委员会。由社区自然人居民和法人居民组成的社区群体，是社区人群结构的主要成分。

参照社会学家的定义，结合物业管理的实际，社区通常是指区域性的社会，是在相对独立的区域内，具有一定人口和建筑规模，能满足人们的日常文化需要，凭感觉

能够感受到的具体化了的社会。

需要指出的是,物业管理区域与社区是有区别的。物业管理区域是指根据物业的共用设施设备、建筑物规模、社区建设等因素划定的由一个物业管理公司管理的区域。社区可以是一个物业管理区域,也可以由几个物业管理区域构成,还可以是无物业管理的区域。

(二) 社区的要素

构成一个社区必须具有一定的要素,通常包括以下五个要素。

1. 地域要素

指为城市干道所分割或自然界限所包围,具有生存发展的硬件设施、相对独立和稳定的地域。它是社区成员活动的基本空间场所。但社区地域到底是一个多大的范围并无确切的、也不可能有一个确切的规定。

2. 人口要素

指有一定规模、数量、分布状况和类型构成的人口。规模、数量指在某一时期生活在社区的人数。社区的人口构成包括多方面的特征,如婚姻状况、家庭组成、职业类型、阶级阶层划分、民族组成和宗教信仰、教育消费水平、城乡居住地类型、语言等。人口的分布指某一社区体系中人口的自然或地理散布,包括他们的密度、距离、互相交往或与其他社区相联系的方式。

3. 设施要素

指社区中围绕物业本体的既定的市政基础设施和生活配套设施,它是社区居民公共的物质和劳动服务系统,也是物业管理服务的直接作用对象,构成了社区生存与发展的基本条件。

4. 结构要素

指社区内的各种社会群体和组织之间的关系。社区由一些群体和组织所构成,如家庭、邻里、商业、学校、医院、民间团体以及政府机关等。社区内的组织有些是大社会组织中的分支,与社区外的社会系统有着直接的关系,如党团组织、跨国公司的分公司等;有些组织的活动范围仅限于社区之内,如社区内的商店、学校、俱乐部等。根据社区内的组织中的人际关系性质的不同,社区的组织可分为正式组织和非正式组织两大类。

5. 心理要素

群体对个体的行为产生决定性的影响,形成共同的生活方式、行为规范和心理取向。社区成员对本社区具有归属感,产生参与群体的集体意识和行为。不同的社区的不同结构会对社区成员的心理和行为产生不同的影响。人们对其生活于其中的社区会产生或自豪或羞耻的情感,这种情感称之为社区的归属感。

（三）现代城市住宅社区的特征

社区按照不同依据有不同的划分方法，从不同的角度对社区有不同的认识，下面试从物业管理和社区文化建设的角度认识现代城市物业管理社区的特征。

（1）人口聚居规模大，人口密度高。由于城市土地寸土寸金，现代城市住宅社区的建筑密度都比较大，建筑容积率都比较高。现代城市社区一般为多层、高层的多栋楼体建筑群，少的几万平方米，多的十几万平方米甚至上百万平方米。住户从几百户到几千户，人口从上千人到几万人。人口聚居规模大，人口高度密集。高度密集、规模庞大的居住人群除了对物质生活有很大的需求外，同样也会对精神文化生活有很大的需求。

（2）物业产权多元化，人员组成复杂化。以前住宅区往往由住户工作单位开发建设，住户基本上来自同一工作单位的职工，住户的共同利益归结点为工作单位的集体利益而非因物业产权而形成的共同利益，工作单位的意志可以贯穿到住户中，住户在工作单位形成的沟通可以延伸到住宅区，住宅区文化活动几乎由工作单位的文化活动所代替，即使有文化活动，也是由工作单位组织实施。现代住宅区以一个个独立的单元出售，整个物业区由成千上万个独立的单元产权构成，一个住宅区、同一栋楼宇，可能有全民、集体、个人、外产等不同产权同时存在。业主来自不同地方、不同工作部门、不同阶层，人员构成复杂化，业主共同利益的归结点为物业产权而形成的共同利益。由于物业产权的多元化，因物业产权而形成的共同利益缺乏一个强有力的权威管理部门，维护物业区域共同利益无法再靠行政方式，更多的要靠文化渗透去培育业主（使用人），形成良好的生活模式、价值取向、道德观念、行为方式。

（3）生活方式多样化。现代城市住宅区的居民来自不同阶层、不同工作单位，工作性质、文化程度、兴趣爱好差异性很大，生活方式多种多样，住宅区内居民相对比较陌生，工作单位团体内交流、亲戚朋友间交流仍然是住宅区居民交流的主要方式，住宅内居民之间的广泛交流氛围需要长期艰苦的工作才能形成。

尤其需要指出的是，网上活动已经成为居民的一种重要活动方式。

（4）生活设施配套完善，文化活动设施配套相对不足。现代住宅区在“统一规划、合理布局、综合开发、配套建设”原则的指导下，新建的住宅区，一般规划布局合理，生活配套设施相对完善，不仅供水、供电系统完善，一些住宅区还配以商业、服务业、饮食业、邮电、储蓄、托儿所等。但在城市土地寸土寸金、住宅需求急剧膨胀、房地产开发商追逐高额利润的时代，在满足容积率、绿地率、建筑密度等法律法规强制性要求外，留给文化活动的公共场地就少之又少。以前许多企事业单位一般都开辟有广场、阅览室、老年活动室、工会活动室、乒乓球室等文化活动的场地和场所，但这些场地或场所给开发商带来的利润很低甚至没有，开发商一般都尽量压缩这些项目，即

使有开发商在住宅开发建设时，也配套建设一些会所、球馆、游泳池等文化设施，但大多数也是从商业经营角度去配套，缺乏为平民文化消费的意愿。住宅区仍然缺乏能供平民持续、长期且低成本消费的文化设施。

二、文化

“文化”一词源于拉丁文，意指经过人类耕作、培养、教育、学习而发展的各种事物或方式，是与大自然本来存在的事物相对而言的。1871年，爱德华·泰勒在他的《原始文化》一书中，首次将文化作为一个中心概念提出，并把文化表述为“是一个复杂的总体，包括知识、信仰、艺术、道德、法律、风俗以及人类在社会中所获得的一切能力与习惯”。美国文化人类学家克鲁伯和克拉克洪等将文化定义为“是历史上所创造的生存样式系统，其中既包含显性样式也包含隐性样式”。《大英百科全书》将文化分为两类：一类将文化等同于“总体的人类社会遗产”；另一类“是一种渊源于历史的有利于活结构的体系，这种体系往往为集团的成员所共有”，它包括集团的语言、传统、习惯和制度，包括有激励作用的思想、信仰和价值，以及它们在物质工具和制造物中的体现。

文化概念有多种外延不同的含义，但可以做一个最基本的区分。广义上，文化是指人类社会历史实践过程中所创造的物质财产和精神财产的总和；狭义上，文化仅指精神层面的内容，像哲学、艺术、道德、宗教、礼仪、制度等。

从上述定义出发，文化显现出三个基本特征。

（1）文化与行为有密切的关系，它在很大程度上决定着人的行为，并激励和限制行为的结果。

（2）文化是经后天学习得到的，可以继承，生生不息。

（3）价值观是文化的核心。

三、社区文化

社区文化并非单纯指一些娱乐性的群众活动，而是一种整体性的社区氛围，如同一个企业的企业文化一样，对这个群体里的所有人均起着渲染和影响作用。随着观念的不断发展，社区文化反映了小区的生命力，关系到物业的升值和保值。不仅可以增加业主对楼盘的忠诚度，而且坚定潜在消费者的购买信心。

社区文化的基本载体是全体业主、住户。他们的生活模式、价值取向、道德观念、行为方式等最终决定了一个社区文化的面貌。文化与社区不能割裂，文化是在一定的空间范围和时间向度上生成的，社区是文化的土壤，社区结构的形成赖于文化的制约，文化的孕育和传承又存在于社区的社会活动和生活工作之中。

从物业管理的角度来审视社区文化，社区文化应该是一个较为广泛的概念。物

业管理中的社区文化可以界定为:社区文化是在一定的区域范围内,在一定的社会历史条件下,社区成员在社区社会实践中共同创造的具有本社区特色的精神财富及其物质形态。

第二节　物业管理社区文化的内容和特点

一、物业管理社区文化的内容

社区文化是一定区域、一定条件下社区成员共同创造的精神财富及其物质形态,它包括文化观念、价值观念、社区精神、道德规范、行为准则、公众制度以及文化环境等,其中,价值观是社区文化的核心。社区文化不可能离开一定的形态而存在,这种形态既可以是物质的、精神的,也可以是物质与精神的结合。具体来说,物业管理社区文化包括环境文化、行为文化、制度文化和精神文化四个方面的内容。

(一) 环境文化

社区环境文化是现代社区管理的一个重要特征,是社区文化中的关键内容。它是由社区成员共同创造维护的自然环境与人文环境的结合,是社区精神物质化、对象化的具体体现。它主要包括社区容貌、休闲娱乐环境、文化设施、生活环境等。环境文化建设是文化建设的起点,是社区文化最直观的外在表现,通过社区环境,可以感知社区成员理想、价值观、精神面貌等外在形象。如残疾人无障碍通道设施可以充分体现社区关怀、尊重生命、以人为本的社区理念。怡人的绿化园林、舒心的休闲布局、写意的小品园艺等都可以营造出理想的环境文化氛围。现在很多社区积极导入环境识别系统(CIS),用意也基于此。

通过对环境实施文化渗透,达到启发人们的自律意识,培养人们的文明素质的效果,这是现代住宅园区社区文化的重要特征与发展方向。

(二) 行为文化

行为文化也被称为活动文化,是社区成员在交往、娱乐、生活、学习、经营等过程中产生的文化。行为文化又属于形体文化,是通过人的形体、动作表现的文化。行为文化是社区文化最基本的、最主要的组成部分,它有强身健体,满足人们身心的需要,减少身心压力,增加生活乐趣等功能。通常所说社区文化都是指这一类的社区文化活动。这些活动实际上反映出社区的社区风尚、精神面貌、人际关系范式等文化特征。行为文化的形式多种多样,如儿童节晚会、国庆节联欢会、广场交响音乐会、元旦

舞会、重阳节文艺汇演、趣味家庭运动会、游泳比赛、新春长跑等。

（三）制度文化

制度文化是与社区精神、社区价值观、社区理想等相适应的制度、规章、组织机构等。制度文化又称约束文化，是对社区成员的思想、心理和行为具有约束和规范作用的文化氛围、行为准则、道德规范、规章制度等，这种文化是形体文化向精神文化过渡的纽带和桥梁，对保障社区文化持久、健康的开展具有一定的约束力和控制力。制度文化可以粗略地分为两大类：一类是物业管理企业的各种规章制度；另一类是社区的公共制度。企业的规章制度和社区的公共制度都可以反映出社区价值观、社区道德准则、生活准则等。如奖罚分明可以体现在社区的严谨风格，规劝有加可以体现出社区的人性感悟等。

（四）精神文化

精神文化是社区文化的核心，是社区独具特征的意识形态和文化观念，包括社区精神、社区道德、价值观念、社区理想、行为准则等。这是社区成员精神观、价值观、道德观生成的主要途径。环境文化、行为文化、制度文化都属于精神文化的外在体现。社区精神文化是反映社区成员内心和精神的最高的社区文化，是社区文化最高尚最重要的的构成要素，一旦这种精神文化形成，社区成员就能达到一种高度的精神享受的境界。如社区升旗仪式、评选文明户以及学雷锋演讲等。由于精神文化具有明显的社区特点，所以往往要多年积累，逐步形成。

二、物业管理社区文化的特点

（一）物业管理社区文化具有地域性

物业管理社区文化是伴随物业管理社区同步形成的，有社区必须有其社区文化，而社区是一个地域性的社会，带有强烈的地域概念。社区文化的内容、形态，受社区的环境、社区居民与社区管理者密切影响。因此，社区文化也必然具有地域性。

（二）物业管理社区文化具有多样性

物业管理社区文化是一个“万花筒”，无论在文化的服务对象、类型、设施，还是在文化的形态、体制和运行方式上都有充分的体现。

（三）物业管理社区文化具有开放性

这种开放性一方面表现为社区文化的手段对社区外的依赖，另一方面则表现为

社区成员对区域外各种文化的吸纳。社区文化面向群众，面向社会，把企业文化、家庭文化、校园文化、机关文化、军营文化等各种文化紧密地联系在一起，形成特有的社区文化，实现了社会办文化。同时，社区成员的文化需求呈多元性，而多元化的形成除了因年龄、素质以及兴趣等因素之外，与社区文化的内外撞击有很大的关系。

（四）物业管理社区文化有着浓郁的企业化色彩

社区管理者主观推动，企业在社区文化建设中扮演着重要的角色。在物业管理对小区实施一体化管理之后，物业管理企业成了社区文化的组织者、创造者与传播者。

（五）物业管理社区文化建设有潜在的功利性

物业管理企业藉此推动物业管理，节约劳动成本，提高工作效率。减少相对劳务量的一个最主要的通道就是住用户的大力配合和深层理解。如果服务对象随意高空抛物、乱丢垃圾、践踏草地，甚至人为地攀折花木、损坏设施，那么，物业管理机构势必事倍功半。相反，如果住用户恪守公约、遵守公德、邻里相亲、互助友爱，甚至主动维护公共秩序和社区环境，物业管理单位就会事半功倍。社区文化旨在改变问题住户，创造理想住户。

（六）物业管理社区文化具有理性化和世俗化的特征

社区成员以效率和效能作为衡量与评价日常生活的标准，对事件的处理不太强调邻里个人感情，而以利益为基本准则。人们讲究实效，讲究实惠，注重切身利益，重视实实在在的好处。社区成员的人格可能呈孤独化、冷漠化的态势。

第三节 物业管理与社区文化建设

在产权多元化的物业管理区域，业主（使用人）来自不同地方、不同部门，大多互不认识，在缺乏有效沟通的情况下，邻里关系淡薄、各自封闭、孤独与焦虑已经成为典型的心理征候。生活在现代都市的现代人类，很容易患上人际关系淡薄这一“现代都市症”。这一病症，像一堵无形的围墙拦截了社区成员间的沟通与融洽。而物业管理自身特点又决定了沟通和配合是优质服务的必备前提，物业管理公司有责任有义务为社区居住者提供交流的平台，通过社区文化活动，创造沟通的机会，从而加强大家的了解与理解，为社区营造一个安全、优美、温馨、舒适的工作生活环境。

一、物业管理与社区文化建设的关系

（一）社区文化是物业管理公司为业主提供的一项重要的增值服务

一所物业拥有良好的生活方式、文化氛围和文化底蕴，会使该物业的品牌知名度和品牌美誉度得到更进一步的提升，给物业注入一种强大的文化内涵。而这种文化内涵将成为物业的“灵魂”，成为该物业的特有标志。文化具有巨大的无形资产，当这种无形资产转移到物业之中，就会带来物业的增值。

（二）以社区文化架起小区文明的“桥梁”

物业管理应以优质服务、文明家庭、文明居住区等系列社区活动，架起居民的实际利益、思想感情与住区文明的“桥梁”，使小区内各种职业、性格的住户和社会团体，形成一条以居住区为依托、共同为居民服务、发挥各自功能的纽带，既建立良好的社区秩序，也促进了居民身心健康和文明素质的提高。

（三）通过社区文化的建设，促进物业管理

物业管理的成本特性之一表现为物业管理企业服务成本与业主（使用人）的配合度成反比。市场竞争环境日趋激烈，物业管理企业在注重高水平服务的同时，也应不断加强社区文化的“感情投资”，通过各种形式和渠道增强住户对社区的归属感和凝聚力，增加业主（使用人）对物业管理的配合度，降低物业管理服务成本。

（四）有助于物业管理企业锻造品牌与核心竞争力

社区文化活动的组织，对于提高小区的档次、形成小区的格调均有重要作用。“物以类聚，人以群分”——只有形成高档次高格调的小区文化氛围，才有可能吸引高层次的业主，而拥有高层次和高品位的人群，既是强有力的潜在消费群，同时又可以提高小区的格调，相得益彰，起到良性循环的作用。小区的档次、格调反映一个物业管理公司管理的水准，影响物业管理公司的品牌形象。

二、物业管理社区文化建设的功能

社区文化建设愈来愈为社会、社区成员及物业管理企业所重视，因为社区文化有其特殊功能，这种特殊功能主要可概括为引导功能、约束功能、凝聚功能、娱乐功能、激励功能和改造功能。

（一）引导功能

社区文化的引导功能是指社区文化对社区成员的思想和行为的取向具有引导作用，使之符合社区理想和目标。社区文化引导功能既表现为对社区成员个体的思想行为的引导作用，同时也表现为对社区整体的价值取向和行为起导向作用。这种导向作用之所以能够实现，是因为一个社区的社区文化一旦形成，它就会建立起自身系统的价值和规范标准。

（二）约束功能

约束功能是指社区文化对社区成员的思想、心理和行为具有约束和规范的作用，主要表现在社区文化中的制度文化建设上。为了加强对社区文化工作的管理，必须建立和健全各项规章制度和法规。通过营造社区特有的文化氛围，制订行为规范和行为准则来维持社区秩序，调整人与人之间的社会关系，使社区居民懂得哪些事该做，哪些事不该做，产生一种自我约束作用，从正面保证社区文化健康、稳定地发展。群体意识、社区舆论、共同的习俗和风尚等能造成强大的群体压力和动力，使社区成员产生心理共鸣，继而产生行为的自我控制。

（三）凝聚功能

凝聚功能是指社区成员在共同目标、利益和信念的基础上，通过共建机制，使社区各种力量相互作用、相互吸引，从而形成一种特有的集聚、凝结的社区合力和整体效应。社区文化犹如黏合剂，把社区内的成员“黏合”在一起，社区通过多种文化活动吸引居民参与，使他们从生疏到认识，从认识到熟悉，增加认同感和归属感，从而产生一种凝聚力，形成共同的理想和希望，将整个社区的个人行为转化为自觉的共同行为，共同为社区的建设出谋献策，做出贡献，并使其感到能为社区共建而自豪和光荣，从而达到一种精神上的享受。社区就像是一个大家庭，每个居民都是家庭中的一员，社区文化将使他们产生主人翁的责任感，使他们乐于参与社区的事务，发挥自己的才能和智慧，为社区的繁荣做出贡献。

（四）娱乐功能

娱乐功能是指社区文化能给人们消遣，提供一种轻松、舒适的环境的作用。人们不仅有物质方面的需求，更有精神方面的需要。随着改革开放和社会主义现代化建设的不断发展，人们生活水平的提高，人们对精神生活有了更高的需求，而社区文化恰恰在很大的程度上满足了人们对精神生活的需求，社区为他们提供了场地。社区居民在紧张繁忙的一天工作后会感到精神倦怠，身体疲劳。社区文化活动将为他们提供一个轻松、愉快和舒适的环境，使他们从劳累和压力中解脱出来，得到精神上的

享受,并以饱满的精神投入次日的工作。

(五) 激励功能

激励功能使社区成员从内心产生一种积极上进和进取的精神。这种激励表现在正面的引导而不是消极地满足需求,表现在内在的引导而不是表面的推动。文化本身就有激励的特性,它是一种内心推动,通过社区文化的塑造,使每个成员从内心深处自觉参与各种文化活动,产生为社区服务的精神。例如,在社区住着各种各样的人,其中包括老、弱、病、残、寡、孤、独等人士,他们中有些人由于生理或心理等原因,可能会对生活和生存产生厌恶的不正确心理,为使他们重新找回自信和人生目标,有必要让他们多参与社区文化活动,通过参加活动使他们重拾信心,积极面对人生。

(六) 改造功能

社区文化的改造功能最直接的表现是解决精神方面的社会问题。如居民中的封建迷信思想及活动,只能用科学道理和事实加以解释和纠正。当前,我国社会主义市场经济新体制必然伴随有拜金主义、自私自利、以权谋私、道德滑坡等社会问题,造成社会污染。加强社区文化,开展各种健康向上的文化活动,则能够净化社会环境,改善社区居民的精神风貌,为改革开放和社会主义现代化建设创造更加有利的社会环境。

三、物业管理社区文化建设

(一) 物业管理社区文化建设的原则

1. 统筹规划,远近结合

物业管理社区文化建设是一个复杂的系统工程,需要政府、开发商、物业管理企业和社区居民的共同努力,既要考虑社区文化未来发展的需要,也要重视社区文化的现实需求。因此,社区文化建设需要统筹规划,远近结合。首先,物业一旦建成,文化设施就基本固定,社区文化建设的硬件基础就基本定型,如果硬件基础差,文化设施严重不足,未来社区文化建设的难度就大大增加。因此,政府部门不仅要指导社区文化活动的开展,而且更重要的是规范社区文化设施的建设;开发商在物业开发过程中要进行文化设计,不仅要注重社区的文化品味设计,也要进行文化设施配套设计;物业管理企业要尽早参与到物业项目的开发建设中去,从物业管理社区文化建设的角度建议与监督开发商对文化设施的建设。物业管理企业接管物业后,需要对社区文化建设制定长期发展规划和短期实施方案。通过统筹规划,使物业管理社区文化建设顺畅有序地发展。

2. 行为文化与其他文化建设全面进行

社区文化除了行为文化，还有环境文化、制度文化、精神文化、网络文化等多方面的内容，社区文化建设不仅要注重文化活动的开展，也要注重其他文化内容的建设，构建一个良好的社区文化氛围。

3. 企业文化与社区文化相结合

物业管理企业作为社区内的物业管理直接实施者，也就是社区文化建设的组织者。企业文化建设是企业管理的需要，社区文化建设是其当然的义务。物业管理企业通过企业文化特有的管理功能，提高物业管理人员的服务意识、规范物业管理人员的服务行为，提高管理服务的主动性，不断改进管理服务程序、流程、方法、技能，完善物业管理服务。物业管理企业通过社区文化建设，宣传各项法规，弘扬社会公德，促进感情交流，提高居民素质，有效增进社区认同度，从而为物业管理的规范化奠定良好的社会文化基础。物业管理公司应主动将社区文化建设纳入企业文化建设规划范围。

4. 以社区成员为主体

社区文化建设无论是满足社区成员的文化需求，还是引导社区成员对社区产生认同感和归属感，其归结点是社区成员。社区成员对社区文化建设的参与程度是社区文化建设成败的关键。因此，社区文化建设应以社区成员为主体，充分调动社区成员主动开展和积极参与社区文化建设。

5. 精心设置文化活动项目

要调动社区居民对社区文化建设的主动性和积极性，需要对文化活动项目进行精心策划。以下原则有助于文化活动项目的设计。

(1) 娱乐性和知识性并重。对于社区成员来说，活动的举行并不需要有什么重大的政治意义，轻松愉悦的感官享受才是参与的目的。所以活动在策划和组织时需做到文明、健康、娱乐性强，以便调动社区成员参与的积极性。

(2) 传统与创新并行。在一个小区的社区文化活动策划中，要将一些活动固定为习俗。这样才能给业主和潜在消费者一个印象：小区的社区文化活动是丰富多彩、永不落幕的。如：元宵灯谜会、重阳登高、新春晚会以及少儿夏令营等。

但同时也需要根据具体环境、社会风尚和业主需求不断策划一些形式新颖的活动，以保持业主对我们社区文化活动的期待和关注。

当前特别需要注重对网络文化的建设。随着网络技术的发展，网络对人们的社会生活影响越来越大，许多人已经把上网作为一种重要的生活方式。社区文化建设应当借助网络平台的强大功能，突破时空和场地的限制，创造一种新型的社区文化——网络文化。

(3) 注重节假日的活动及氛围营造。在一些大的节庆期间和长假期中，如五一劳动节、春节、国庆节、暑假等，业主的空闲时间相对较多，还可能会有一些非常住户

(业主)回来度假,此时业主对社区的关注程度较高,此时应在小区内积极营造假日的文化氛围,如节日祝贺等,不断组织相应活动来丰富业主们的生活。如以少儿为主体的暑期活动,还可以解决家长们的后顾之忧。

(4)大与小相结合。这里说的"大"是指大型的社区文化活动,需经过专门的精心策划组织,参与者众,影响面广,如体育节、艺术节、文艺汇演、入住仪式。社区周年庆等;"小"是指小型的社区文化活动,是指那些常规的、每日每周都可能开展的、又有一定的组织安排的社区文化活动,如每日的晨练、休闲、娱乐等,通常由兴趣小组组织,组织大活动和小活动要合理搭配,合理安排,大活动不能没有,也不能过于频繁。缺少大的活动、影响面窄、影响力小、社区文化建设的进程会减慢,社区文化氛围会减弱。但是大活动对场地、经费、人员素质的要求比较高,而且要倾注大量的人力、物力,过于频繁,容易产生倦怠等负面心态,往往适得其反。小的活动要经常地组织,铺得广一些,琴棋书画、天文地理、娱乐游戏、吹拉弹唱等都可以形成兴趣组织,渐进式地渗透发展。小活动的组织要充分利用已有的资源,尽可能地节约开支,并且注意不要形成噪音扰民。大小活动合理搭配,形成节奏,小活动时间长了也会演化成大活动。

(5)与不同年龄层次人群相适应。社区不同年龄层次的人群对社区文化的需求、对社区文化活动的响应程度、对社区活动参与的方式有很大差异。老年人有充足的时间参与社区活动,对社区的关注和依赖远胜于中青年人,有参与社区文化活动的强烈愿望;儿童好奇心强,时间相对充裕(特别是假期),对活动响应程度高,而且容易对他们灌输一些理念,如讲卫生爱清洁、爱护绿化、保护环境等。这些理念一旦在儿童中形成,不仅对儿童的行为有良好的引导作用,而且也会通过孩子去影响其家人。中青年人的大部分时间都用于工作和围绕工作所进行的学习、交往上,没有太多的时间和精力参与社区文化活动,但他们同样关注社区文化建设,因为社区文化建设会影响到物业的品牌,影响他们对外交往的声誉。中青年人需要通过参与社区文化活动,达到身心放松,消除工作疲劳,更重要的是通过参与社区文化建设活动,探讨社区建设和管理的发展,推动品牌社区的建设。因此,社区文化建设应针对不同人群对社区文化的不同需求,设置相应的文化活动项目,如针对老年人建立秧歌队、晨练组、棋牌活动;针对儿童的假期的认植物保绿化活动、慰问老年人活动、小区美景绘画活动;针对年青人的网上论坛、音乐欣赏、舞会、汽车驾驶经验交流等,让所有社区成员都参与到社区文化活动中来。

(二)角色定位

物业管理社区文化建设是一个长期的过程,一种高雅的社区文化的形成,是发展商、物业管理企业及业主、住户共同努力的结果。

1. 物业公司的角色定位

社区文化建设是一个复杂的系统工程，需要精心策划、组织和实施，由于当前物业区域的业主和使用人来源比较分散以及大压力、快节奏的社会生活，大部分业主和使用人都无法充当组织者的角色。物业公司作为服务的提供者和实施者，社区文化服务是其当然义务，也是改善服务环境、降低服务成本的重要措施，因此物业公司应担当起社区文化建设的组织者的角色。但从长远来说，物业公司应逐步从社区活动的组织者过渡到社区文化的协调者与引导者，社区文化最终应逐渐发展为以业主为主，自发开展的自主式和自助式社区文化活动。

(1)自主式社区文化：逐步将业主委员会也吸引到社区文化的建设中来，从业主自身的角度出发，尝试采取业主自主、物业管理公司配合的方式开展一些社区文化活动，增强业主们的参与感和成就感，有利于顾客满意度的提高，同时也能引领社区文化的时代潮流。

(2)自助式社区文化：将在某方面具有一定特长的业主组织起来，组成社区的某种社团(如合唱团、足球队、英语沙龙等)，定期进行交流，可以提高业主参与社区文化活动的积极性，既能保证活动的频率及适合性，又减轻部门组织工作的压力。

2. 发展商的角色定位

发展商在未来的社区文化建设中所应承担的角色，主要是在社区前期规划及配套设施方面。发展商应充分考虑未来的社区文化开展需求，把社区文化渗透到居住环境的设计中去。如社区整体建筑风格的设计、客户(业主)的社会层次定位，同时还包括社区内各项配套设施，如休闲场所等。使社区不仅成为建筑文化和景观文化的展示地，同时也是社区文化发展的舞台。

3. 业主的角色定位

业主不仅是社区文化的参与者和受益者，更是社区文化的创造者。社区文化建设的一个重要目标就是要在社区成员中确立共同的价值目标，使全体社区成员增进对社区的认同感和归属感，共同建设新社区。而这种感召力和生命力正是来自于社区成员对社区文化的高度认同和踊跃参与。社区中部分热衷于文化活动的积极分子自然组合所形成的文化团队是社区文化建设队伍的雏形和有形体现，正是这些互利性、公益性、非营利性民间团队组织在社区中的活动，吸引了其他业主对文化活动的参与，并逐步形成社区的文化氛围。从一定意义上讲，这些团队活动的内容和形式，活动的规模和质量，是社区文化建设的重要标志。

社区成员的参与度是社区文化建设的一个重要指标，没有社区成员参与的文化生活，有再好的动机、再新的创意、再大的投入也只能是无用之功。

(三) 设施建设

开展社区文化活动必须有场地，硬件设施是社区文化活动的基本保障。场地的

来源首先要求规划,设计部门将社区文化活动的场地、设施纳入规划;物业管理企业在前期介入阶段要积极争取、合理建议。小区交付使用后,物业管理单位在资金许可的情况下,还要有计划、有步骤地对社区文化设施加以完善。条件不够的,要尽可能地提高文化设施的利用率,充分发挥露天广场、庭院、架空层的作用。

(四)社区文化活动的组织策略

1. 机构设置

设立机构是社区文化活动得以正常开展的组织保证。物业管理单位开展得较好的城市地区一般都要求物业管理企业成立社区文化的专门部门,负责落实社区文化活动的组织与执行。社区文化部在引导、扶植的基础上成立各种类型的社区文化活动组织,如老年活动中心、艺术团、协会、表演队等,同时还对社区文化活动开展的时间、地点、内容、方式、程序等予以规范。社区文化的管理部门对人才素质要求较高,很多人要能做到一专多能。能否建立一支高素质的社区文化队伍,直接关系到社区文化活动的成效。规模大的小区可以专人负责,明确分工;规模小的小区也可以兼职工作,松散合作。

2. 资源的整合利用

(1)重视物业管理区域自身的资源整合利用。物业管理区域独立开展社区文化建设时,首先应注意充分利用自身现有资源(如会所、图书馆等现有文化设施)。这样既可减少成本支出,又可通过聚集人气,使社区设施得到充分有效的使用,还可带动会所的经营,形成互动双赢的局面。其次,还应充分利用社区业主的资源。一方面是鼓励业主参与社区文化的组织建设工作,另一方面可以借用业主因其社会身份所享有的资源,如场地、活动赞助等,使社区文化建设达到事半功倍的效果。

(2)重视物业公司内部的资源整合利用。首先,在组织运作方面的整合。社区文化建设定位为物业的核心竞争力之一,因而在组织过程方面必须有明确统一的战略和系统性的运作。其一,应建立专职运作机构,由该机构负责全公司整体社区文化建设规划和系统性开展。还可建立智囊团(社区文化工作组)作为辅助。其二,需每年制定社区文化年度工作计划,各部门开展社区活动须按工作计划并由该机构统一批准,实行全局计划性的宏观调控式工作,确保各部门按照公司统一方向行进。其次,应统一进行宣传,简化单次活动宣传工作量,一定程度上节省了宣传工作的人力、财力和物力,对于小区社区文化氛围营造具有统一、持续作用。

(3)重视对社会资源的整合利用。业主的兴趣爱好丰富多彩,社区文化的建设也同样应该多彩多姿。但物业公司在此方面的专业度及资源调配能力存在明显的不足。因此物业公司应善于做“集成商”——依托丰富的客户资源,来对各方面的社会资源进行整合利用。如与专业旅行社合作夏令营、特色旅游;与美容机构合作举办女性知识讲座;与健身机构合办健身训练等。同时,对于某些在专业上无法直接合作的

单位，可由其以赞助、协办的形式介入社区活动，以补充社区文化建设经费。

3. 资金的筹措

社区文化活动的开展需要一定的资金支持。资金的来源主要有以下几个方面。一是物业管理企业每年从管理经费中划拨一定的比例用于社区文化建设，这是企业办文化的重要表现。二是寻求企事业单位和个人的赞助。热心公益事业、关心社区成长的单位和个人越来越多，物业管理单位应处理好关系，把握好时机，掌握好分寸，争取多方面的支持。三是由社区文化活动的直接受益者出资，如组织旅游等，资金的主要来源是向参与者筹措。四是以文养文，进行文化经营，将其所得再用于社区文化建设。五是文商结合，在举行文化活动时引入商业促销宣传，由商家提供一定的宣传促销费弥补文化活动费。社区文化活动经费要开源节流。

4. 调动业主参与

（1）关注不同人群的不同需求：业主是一个相对复杂的群体，年龄、性别、个人爱好各不相同，不同社区之间业主的社会层次也不尽相同。因此不同类型物业的社区文化开展应有所侧重，要根据业主的实际需求来开展活动，不能强求一律。在活动形式也要做到丰富多样，关注不同群体的不同需求。

（2）注重参与性：在社区文化活动的策划和组织上，应考虑尽可能增加业主的参与性，只有业主的参与，才可以体现出组织社区文化活动的目的。如果组织的活动不符合业主的兴趣，参与的人很少，就失去了组织社区文化活动的意义。所以，活动的组织应以业主为参与主体，且在形式上充分调节动业主的积极性。

（五）活动方案的制定与实施

1. 社区文化活动方案的制定

社区文化活动的组织者，应当在调查分析的基础上制定具体的方案，才能确保文化活动顺利开展并达到预期目的。文化活动方案应当阐明活动名称、活动目的、活动时间、活动参与性控制、活动所需资源（场地和设施、设备与器材、资金）、活动的工作程序、各项组织工作的责任人、突发事件的预测及处理预案、成本控制等问题。要制定一个适合社区特点、切实可行的文化活动方案，应做好以下几个方面的工作。

（1）全面熟悉社区文化环境，掌握小区软硬件方面的基本资料，做出详细的记录，进而分析这些软硬条件对社区文化建设的影响和作用。

（2）通过登门拜访、发放问卷调查、网络调查等多种方式取得小区居民的基本资料，认真分析总结，根据入住居民的人口结构，经济能力，文化素质，年龄结构，职业特点和各种需求爱好设计社区文化活动方案。

（3）根据活动安排的具体情况，并征求各住户的意见，根据意见，拟订每一项活动项目名称、目的、宗旨、活动方式、设施和设备的配置、经费预算、组织及实施方案。

2．社区文化活动的实施

(1) 每项活动都要指派专人负责，协调好物业管理公司各部门以及业主委员会的关系，做好分工、通知、宣传以及邀请等前期准备工作和备齐活动所需的设施设备。

(2) 活动进行时，组织人员必须亲临现场，协调好各项工作，使活动有序进行。

(3) 每项活动都应制定完善的应急预案。保安部应制定详细的人流组织与疏散方案，并亲临现场具体落实。机电维修部应确保活动场地的设施设备良好。开展文体活动时应注意防火、防盗、防打架斗殴或其他治安防范工作。

(4) 活动结束后，及时做好活动的总结工作，找出存在的问题与不足之处，并撰写活动总结报告。同时继续做好活动的宣传报道，使文化活动的影响不随活动结束而终止，而是继续扩散，进而调动更多的业主(使用人)更加积极参与社区文化活动。

本章综合思考题

1．什么是社区文化？物业管理社区文化有何特点？

2．社区文化有哪些功能？

3．物业管理社区文化建设有哪些原则？

4．组织社区文化活动要考虑哪些问题？

5．以下是某物业管理社区部分活动规划，试就其中一项拟定文化活动方案。

××物业管理社区××年度文化活动规划部分项目："我画我妈妈"——母亲节绘画比赛、少儿警示牌设计制作大赛、书展、中秋游园会、植树树木认养活动、网络知识讲座等。

第八章

物业管理法制建设

本章学习要点 通过本章学习，了解物业管理法的概念及立法的进程，理解《物业管理条例》的立法原则和精神及其确立的基本制度，掌握物业管理法律关系的内涵，理解建筑物区分所有权制度；熟悉物业管理制度的内涵和分类，了解物业管理法律责任的概念和特征，熟悉物业管理法律责任的种类及承担方式。

第一节 物业管理的法律基础

一、物业管理法的概念及在我国的立法概述

物业管理法是调整物业管理关系的法律规范的总称。物业管理关系是指人们在物业管理过程中形成的社会关系。广义的物业管理法，包括了对物业管理关系进行调整的所有法律规范，不但包括宪法规范、民法规范、经济法规范、行政法规范、刑法规范等，还包括国务院以及中央各部委颁布的条例、规章、规定、各地方人大和政府颁布的地方性法规与地方规章等。狭义的物业管理法，一般理解为规范物业管理的某一个具体法律文件，目前，在我国法律层次最高的物业管理法是2003年6月8日中华人民共和国国务院令第379号公布，自2003年9月1日起施行的《物业管理条例》。我国目前尚未有由最高立法机关制定颁布的专门规范物业管理的法律，狭义上的物业管理法，就是指《物业管理条例》。

作为一个新兴行业，在《物业管理条例》出台以前，我国物业管理的立法表现为以下几个特点。

（1）立法层次低。国家制定的物业管理政策主要体现在建设部颁发的有关法规中。

（2）地方立法活跃。自从1994年6月《深圳经济特区住宅区物业管理条例》出台之后，全国相继有一大批省、市制定了物业管理的地方法规。

（3）立法不平衡、不统一。由于各地的物业管理发展不平衡，形成了立法的不平衡。现有的地方法规在一些重大问题上的规定不统一，甚至相差较大。存在以下立法缺陷。①立法滞后。传统的房屋管理局限于房屋修缮，管理对象限于公有房屋。我国物业管理立法近年才开始，而物业管理的实践则早在20世纪80年代中、后期就有了一定的发展，立法显然落后于实践。②物业管理法规体系不协调、不配套。主要表现在以下三个方面。一是在房屋管理的历史和现实中存在二种管理模式，即行政管理模式和企业化管理模式。与此相适应，对房屋管理的全国性法律、法规也不统一。二是地方性法规与全国性法律、法规不协调。我国现行物业管理方面的地方法规尽管是以全国性的法律、法规为前提的，但大部分已突破了全国性的法律、法规，破坏了法制的统一性。三是地方性法规彼此之间也不一致。

由于在法制建设上存在以上特点和缺陷，物业管理实践中就出现了一系列问题。一是业主的权利义务不明确，物业管理各主体之间的法律关系不明确，出现问题后无法追究相关责任方的责任。二是物业管理企业的行为不规范，存在着服务不到位、收费与服务不相符、擅自决定本该由业主决定的事项等行为，损害业主的合法权益。三是业主大会、业主委员会的成立、组成、运作等缺少监督和制约，有的业主委员会不能真正代表业主利益，甚至损害了业主的共同利益。四是物业开发建设遗留的质量问题，使得物业管理企业承担了本应由开发商承担的一部分责任。为解决这些问题，制定一部全国性的物业管理法规，规范物业管理活动，维护业主和物业管理企业的合法权益，显得越来越迫切。2003年6月8日，国务院在广泛征求民意的基础上颁布了《物业管理条例》（以下简称《条例》）。《条例》的颁布，是我国物业管理发展历史上一件具有里程碑意义的大事。《条例》对什么是物业管理、建设单位在前期物业管理活动中承担的责任、物业服务合同的主要内容、业主委员会与业主大会的关系等大家关注的热点问题都做了明确规定，使物业管理活动有法可依、有章可循。以《条例》为立法依据，《业主大会规程》《物业管理招投标管理暂行办法》《住宅小区物业管理公共服务等级指导标准》《物业服务收费管理办法》《物业管理企业资质管理办法》《物业服务收费明码标价规定》等配套法规的陆续出台，从各方面更好地规范物业管理活动，因此可以说，《物业管理条例》的颁布，标志着我国物业管理进入了法制化、规范化发展的新时期。对于《条例》没有规定物权的问题，由于物业管理的重要内容是对物业共用部位、共用设施设备的维修、养护和管理，因而牵涉到共用部位和共用设施设备权属的划分的问题，这个问题不解决，确实影响了物业管理法律关系的彻底理顺。但这个问题的解决，属于民事基本权利的确立和划分的范畴，根据《立法法》规定的原则，只能以制定法律的形式来完成。目前我国《物权法》正在制定之中，《物权法》的出台将解决这个问题。《条例》作为行政法规，不能将对物权关系的规范调整作为此次立法的对象和内容。从实际出发，《条例》先解决当前物业管理活动中的急需规范的问题，今后随着国家物权法律制度完善，再对物权的有关问题加以规定。同样，对于业

主大会和业主委员会的法律地位的问题，根据《立法法》的原则，自治组织的设立，只能通过制定法律的形式来完成，《条例》作为行政法规，是不能明确业主大会是自治组织的。因此，随着我国法制建设的不断发展，由最高立法机关制定并颁布专门规范物业管理的法律是大势所趋。

二、《物业管理条例》的立法精神和立法原则

在广泛听取群众意见基础上制定的《条例》，充分反映了广大人民群众的意愿。条例体现了这样的立法精神：发展为重、平衡利益、保护弱者的观念；通过保护公民财产权利，尊重公民行使其财产权利和实现自身利益的形式，来促进社会财富的积累；妥善处理了政府和市场、政府管理和社会自律的关系；研究、确定制度时重在为解决问题提供一种机制，尽量通过确立一系列供人们自己判断是非、分清责任的规则来解决问题；对业主的权利和义务，业主大会的组成、职责、运作等作了规定，规范了前期物业管理，明确了业主与物业管理企业之间的法律关系，为建立良好的物业管理秩序提供了有力的法律保障。在此立法精神的指导下，条例制定遵循的基本思路是：保护业主的财产权利，协调好单个业主利益和全体业主共同利益的关系；明确物业管理企业和业主是平等的民事主体，他们之间是服务与被服务的关系；双方通过平等协商，公开、公平地确定物业管理活动中的事项。

物业管理的立法原则是指在物业管理法律、法规创制过程中必须坚持的指导方针和工作准则。而在我国最高立法机关出台全国统一适用的物业法典之前，现行《物业管理条例》作为法律层次最高的物业管理法规，其立法的原则无疑对各地方立法具有直接的指导意义，而且在有关物业管理纠纷的解决过程中，对诉讼、仲裁等法律适用活动亦具有重大的参考作用。《条例》在坚持立法规定的立法原则和民法基本原则的前提下，还主要遵循了以下基本原则。

（一）物业管理权利和财产权利相对应的原则

在我国《物权法》尚未出台的情况下，《条例》吸收了发达国家成熟的建筑物区分所有权理论，对业主权利义务的规定，其实就是明确了业主作为建筑物区分所有权人的权利义务，对业主在首次业主大会会议上的投票权的规定，是基于业主拥有的财产权份额，将业主的物业管理权利相应建立在对自有房屋拥有的财产权基础之上。

（二）维护全体业主合法权益的原则

为维护全体业主的合法利益，《条例》既对物业管理企业的行为、业主大会的职责及其对涉及业主共同利益事项的表决、个别业主不按合同约定交纳物业服务费用损害全体业主利益的行为、有关政府部门的行政监督管理责任等作了明确规定，也对建

设单位、公用事业单位等物业管理相关主体依法应当履行的义务作了详尽规定。在处理行政处罚和承担民事责任关系方面,《条例》设定的法律责任也充分体现了优先保护全体业主利益的原则。

（三）现实性与前瞻性有机结合的原则

《条例》注重保持法规、政策的连续性和稳定性,对被实践证明是行之有效的制度,如业主自律、物业管理企业资质管理等制度,予以保留;对主管部门加强对业主大会的指导和监督、物业管理企业做好物业接管验收等,确立为法律规范。在考虑立法现实性的同时,《条例》贯穿可持续发展的指导思想,设立的业主大会、强制性维修养护等制度,符合市场经济的基本规律,符合未来立法趋势。

（四）从实际出发,实事求是的原则。

我国各地区的物业管理发展很不平衡。《条例》在坚持法律制度统一性的前提下,充分考虑各地区的实际情况,对房地产开发与物业管理分业经营、物业管理区域划分等问题仅作出原则性规定,有关规定的具体执行办法授权省、自治区、直辖市制定。

三、我国物业管理的立法现状(法律渊源)

立法是物业管理法制建设的首要环节,是物业管理顺利进行的根本保证。我国物业管理法规由不同层次法律效力的法律规范组成,形成下列法律体系。

（一）宪法

是国家的根本法,具有最高的法律效力。宪法中有关土地公有、土地使用权转让、保护公民的房屋和其他合法财产权以及社会主义的公共财产、公民的人身自由和住宅不受侵犯,国家保护和改善生活环境和生态环境、防治污染和其他公害,公民必须爱护公共财产、遵守公共秩序、遵守社会公德,公民在行使自由和权利时不得损害国家的、社会的、集体的利益和其他公民的合法的自由和权利等规定,是制定物业管理法规和从事物业管理活动必须遵循的根本依据和指导思想。

（二）法律

分为由全国人民代表大会制定、修改的基本法律和由全国人大常委会制定、修改的普通法律两种类型。法律的效力仅次于宪法。目前我国尚未制定以《物业管理法》为名的专门物业管理法律,但《民法通则》《合同法》《城市房地产管理法》《土地管理法》《城市规划法》《环境保护法》和正在研讨拟定的《物权法》等法律中可适用于物业

管理的活动和纠纷处理的法律规范,都是物业管理法规的组成部分和表现形式。

(三) 行政法规

行政法规是国务院根据宪法和法律制定和发布的规范性法律文件。物业管理的行政法规数量不多,例如,改革开放初期在 1983 年国务院颁布的《城市私有房屋管理规定》,以及 2003 年颁布的《条例》等。行政法规的效力次于法律。《条例》是我国物业管理行业的目前一部最高级别的行政法规。

(四) 地方性法规

省、自治区、直辖市、经国务院确定的较大城市和经济特区的人民代表大会及其常委会在不与宪法、法律、行政法规相抵触的前提下,可以制定地方性法规。这些地方性法规、决议、决定和命令所包含有关物业管理的规范性内容,虽然只在本地方行政区域内有效,但都是物业管理法规体系的组成部分。地方性法规在我国物业管理发展初期发挥了重要作用。

(五) 行政规章

行政规章是国务院主管部门、省级和较大的市人民政府依照法律规定的权限制定和颁布的规范性文件。其中以建设部的规章居多。例如 1990 年《城市危险房屋管理规定》、1990 年《城市异产毗连房屋管理规定》、1991 年《房屋接管验收标准》、1991 年《城市房屋修缮管理规定》、1992 年《公有住宅出售后维修养护管理暂行办法》、1992 年《城市住宅小区竣工综合验收办法》、1994 年《城市新建住宅小区管理办法》、1996 年《城市小区物业管理服务收费暂行办法》、1999 年《物业管理企业资质管理试行办法》、2003 年《物业管理服务收费办法》、2004 年《物业管理企业资质管理办法》等。

(六) 司法解释

最高人民法院发布的对地方各级人民法院有约束力的指导性文件和关于某些具体案件适用法律的批复中与物业管理相关的司法解释,都是有权解释,也是物业管理法规的表现形式。如 2003 年发布的《关于审理商品房买卖合同纠纷案件适用法律若干问题的解释》等。

(七) 政策文件

物业管理在我国发展迅速,而立法工作又相对滞后,在这种情况下,相关政策就成为物业管理法规的必要补充。例如,1994 年的《关于深化城镇住房制度改革的决定》、1998 年的《关于进一步深化城镇住房制度改革的决定》等。

（八）其他规范性文件

其他规范性文件通常是指那些无权制定行政规章的行政机关（如省、自治区、直辖市人民政府下属的委、局、普通的市，非国务院特批的较大的市）、县、区政府及其部门，在其法定职权范围内制定的、在一定区域范围内具有普遍约束力的文件。其他规范性文件的法律效力低于法律、法规和规章的效力，但可作为行政机关实施具体行政行为的依据。

四、物业管理法律关系

物业管理法律关系是物业管理法律规范在调整物业管理及相关活动的过程中所形成的权利和义务关系。包括主体、客体、内容三要素。物业管理法律关系是随着我国房地产业的发展以及物业管理的成长而出现的一种崭新的法律关系，已成为当今社会中日益重要的一种法律关系。

（一）物业管理法律关系的主体

是指在物业管理活动中以自己的名义，依法享有权利和承担义务的个人、法人及其他组织。物业管理法律关系的主体主要包括：发展商、业主、业主大会和业主委员会、物业管理公司、物业使用人、行政管理机关及其他相关机构。这些主体可分为三大类：民事主体、行政机关和自律组织。

1．业主

业主是物业所有权人，按其拥有的物业所有权状况，又可分为独立所有权人和区分所有权人。由于购买了物业，购房人成了物业的产权所有人，合法地拥有所购物业。现代物业区域各业主的权利形态一般是区分所有权。而且，各业主之间共同关系之复杂已超出了传统民法的相邻关系，于是全体业主通过召开业主大会、选举业主委员会来实施自治管理。

2．开发商

开发商又称为发展商，即房地产开发企业，房地产开发企业是以营利为目的，从事房地产开发和经营的企业。最初，物业是由开发商开发、建造并能通过房地产交易转移给业主的。在一定程度上说，开发商是物业的创造者，原始取得物业的所有权。在物业销售之前，开发商是物业的第一业主。开发商将物业建成，并经政府有关部门综合验收合格后，经过房产交易将产权转移给新的房屋产权所有人。这里的法律关系的变化是开发商由原来拥有土地使用权和房屋所有权到转移给了新的产权所有人。但是，根据《商品住宅实行住宅质量保证书和住宅使用说明书制度的规定》，开发商须在法定期限内对其销售的商品住宅及其他住宅和非住宅的商品房屋承担保修责

任。在保修范围内涉及物业管理的责任最终由开发商承担。另外，开发商作为第一业主，物业开始出售后的一段时期内仍持有较多所有权比例，因此有第一次选择物业管理企业的优先权与便利。开发商常直接以自己作为委托方，签订前期物业管理合同，并作为住宅等物业出售合同的附件。但是，对于住宅小区的物业管理必须采取招投标的形式选择前期物业管理的企业。

3．物业管理企业

物业管理企业根据物业服务合同接受业主或者业主委员会或者开发商的委托，依照法律的规定和合同约定，对物业进行专业化管理，是物业管理法律关系的重要主体。物业管理企业须经工商行政管理部门的核准登记以及颁发营业执照，接受房地产行政管理部门的资质管理。

4．物业使用人

物业使用人又称非业主使用人，是指物业的承租人和其他实际使用物业的人。物业使用人未与开发商、物业管理企业有直接关系，不是物业销售合同的当事人，也不是物业管理合同的委托方；物业使用人不是物业区域的区分所有权人，不具有成员权，一般不参加业主大会与业主委员会。但物业使用人却是现代物业区域的重要成员，无论是居住或非居住型物业，业主常将物业出租以获收益，另外还有其他多种合法占有物业但不拥有所有权的情形。为了能约束物业使用人的行为，保障物业使用人的权益，物业使用人不但要与出租人签订租赁合同，而且也要与物业管理公司签订管理公约。所以物业使用人的权利义务不仅源自其与业主间租赁等合同的约定，而且也出自法律法规以及业主公约的规定。

5．其他相关机构

物业管理企业依据物业服务合同在物业区内开展管理工作，需要和其他管理工作有关的公司发生联系，如保安公司、煤气公司、电梯公司、环卫机构，建筑维修部门等。物业公司要与他们签订有关新的委托合同，由他们就约定的专项业务提供服务。这里产生的直接法律关系是物业管理企业与这些公司签约，但其结果却直接影响业主。

6．行政管理机关

市场经济中的物业管理活动一般通过业主、物业管理企业平等主体间的合同约定开展。但物业管理涉及百姓日常生活、城市正常秩序，政府行政机关如建设、公安、消防、环保机关等基于行政职权均介入物业管理活动，对各方的行为进行指导监督。

（二）物业管理法律关系的客体

法律关系的客体，指法律关系主体权利义务共同指向的对象，包括物、行为和非物质财富。在物业管理法律关系中，“物”指物业，即建筑物本体、附属设备、公共设施及相关场地。“行为”指物业管理中各方主体，业主、开发商、物业管理企业以及政府

主管部门等的活动，包括为和不为。“非物质财富”即智力活动成果，包括精神文化财富，如物业小区的荣誉称号等。

（三）物业管理法律关系的内容

物业管理法律关系的内容是指物业管理法律关系主体享有的权利（或职权、权力）和承担的义务（或职责）。主体的权利和义务关系是法律关系的最基本的要素和实质，任何法律关系都是在法律关系主体间形成的一种权利与义务关系，都包含权利和义务两方面的内容，权利内容通过相应的义务来表现，义务内容又用相应的权利来限定。权利和义务相互对应地存在于同一个法律关系中，同时约束着物业管理法律关系的当事人双方。因此，权利与义务就构成了法律关系的内容，离开特定的权利与义务，法律关系也就不能构成和存在。

在物业管理法律关系内容中，权利是指物业管理法律关系主体依法具有的，在法律允许的域限（或范围、限度）内，为实现或维护某种利益，按照自己的意志，自由地做出某种行为、控制他人一定行为和利用国家强制力的能力（或可能性、资格）；义务是指物业管理法律关系主体合法承受的，在法律拘束的条件下，为实现或保障对应的权利，按照法定或约定的要求，必须作出或不作出一定行为的负担。权利和义务是密不可分、相互联系、相互依存和相互制约的，它们的实质内容都是对主体的行为要求和规范。因此，研究物业管理法律关系内容应当密切联系法律规范分类中的行为规范法理。

在不同类别的物业管理法律关系中，主体享有的权利和义务是不同的。同一类型的物业管理法律关系中，如果客体不同，则主体享受的权利和承担的义务范围也不相同。例如，在物业管理的物权法律关系中，业主依法对其拥有的物业享有所有权，包括物业管理公司在内的一切人作为义务主体都负有法定的不作为义务（又称消极义务），即负有不得妨碍权利主体依法行使所有权、不得侵害所有权的义务；在物业管理的债权法律关系中，不仅权利主体是特定的，而且义务主体也是特定的，依据特定主体间建立的物业服务合同、特约服务合同、业主公约等不同的债权关系，主体在一般情况下既享有权利，又承担相应的义务，但具体的权利、义务在不同的债权关系里又是存在差别的。物业管理活动和物业管理行业的行政管理关系中，作为行政主体的国家机关享有的管理权利是职权，这是依据法律规定或政府授权所享有的对物业管理的行业和活动进行管理的职责权力。行政主体享有的职权包括指导权、监督权、处罚权等，既是依法享有的权利，又是对国家应负的职责，是必须行使的职权或必须履行的职责，不可转让和放弃，具有一定的义务性；而作为行政相对人的业主、物业管理公司等被管理方，负有在物业管理法规规定的范围内接受、服从管理的义务。

五、建筑物区分所有权是建构物业管理法律体系的基础

《物业管理条例》的出台与实施，对规范物业管理、减少物业管理纠纷会起到重要作用。但是由于作为物业管理权利基础的建筑物区分所有权的复杂特性，《物业管理条例》作为一个行政法规不能从根本上解决物业管理中的诸多问题，需要等待国家出台确立物业管理法律关系基础的建筑物区分所有权的基本法律——《物权法》。

建筑物区分所有权是指多个业主共同拥有一栋区分所有建筑物时，各业主对建筑物专有部分所享有的专有所有权，与对建筑物共用部分所享有的共用部分持分权，以及因业主之间的共同关系所生的成员权的总称。这三部分所构成的特别权利是不可分割的整体。在建筑物区分所有权这种特殊的所有权中，标的物是建筑物，但该建筑物各个独立部分效能的发挥，离不开楼梯、供水、供电、供气等设施设备这些共同部分的共同使用，即该建筑物中各个具有独立用途和功能的部分，虽然可以成立所有权，但该所有权的行使，是要以整个建筑物共用部分的用益权为前提，否则不能成立完全独立的所有权。这种单独所有与共有以及共同关系成员权的结合，便构成了一种新的所有权类型——建筑物区分所有权。

（一）专有部分所有权

专有部分所有权是指建筑物区分所有权人（业主）对专有部分享有的占有、使用、收益和处分的权利。就专有部分而言，它是单独的所有权，与一般所有权没有两样，在产权登记时也就分别进行登记。由于区分所有人对其专有部分享有所有权，因此他可以独立使用收益并处分该财产，他人不得干涉。区分所有人的所有权只能及于其所有部分，而不能及于建筑物的全部，在这点上与共有不同。

（二）共用部分持分权

共用部分持分权是指建筑物区分所有权人（业主）依照法律的规定和合同的约定，对区分所有建筑物的共用部分所享有的权利。没有共用部分持分权也就不会存在建筑物区分所有权。各区分所有人对于房屋的共有部分，如楼梯、走廊等，在法律上推定为各区分所有人共有，但不允许共有人请求分割，转化为个人所有。《城市异产毗连房屋管理规定》要求，异产毗连房屋所有人以外的人如需使用异产毗连房屋的共有部位时，应取得各所有人一致同意，并签定书面协议。一方所有人如需改变共有部位的外形或结构时，除经城市规划部门批准外，还须征得其他所有人的书面同意。对于这些共用部分的修缮费及其他负担，由各区分所有人按其所有部分价值的比例分担。区分所有人只有在转让专有部分的时候，才能将共有部分随同转让。任何一个区分所有者通过购买等方式取得对建筑物某一部分的专有权，那么就应自然享有

对公用部分的部分权利。

（三）成员权

成员权是指建筑物区分所有权人基于专有部分所有权和共用部分持分权而具有的作为建筑物物业自治管理组织（即业主大会）成员的权利。成员权的实质是参与管理权，物业自治管理组织是对建筑物共用部分进行管理的机构，业主有权参与对建筑物的管理。

运用建筑物区分所有权理论，可以完整地规范业主在物业管理中行使区分所有权的各项原则，建立物业管理的基本制度，确立物业管理责任主体的法律地位，明确物业管理责任主体之间的法律关系，建立业主公约、业主大会以及业主委员会制度，建立物业管理基金，揭示业主大会、业主委员会选聘物业管理公司的基本权利，明确物业管理的法律责任以及纠纷的处理解决，因此，建筑物区分所有权是构建物业管理法律体系的基础。

第二节　物业管理制度

一、物业管理制度概述

物业管理制度在实践中并没有统一的概念。从广义上理解，泛指为明确物业管理参与者的权利与义务，规范在实施物业管理过程中物业管理权与物业所有权或使用权、国家行政管理权之间的权责法律关系，体现物业管理的客观规律，协调物业管理各主体行为的有关法律规范和管理制度。它包括国家和地方制定与物业管理相关的法律法规。从狭义上理解，物业管理制度，是指物业管理参与者依据法律法规的规定结合自身实际制定的，要求有关人员共同遵守，按一定程序办事的规范和行为准则。包括了《物业服务合同》、《业主公约》、《住户手册》等约束物业管理参与者的约定及物业管理企业内部自己制定的规章制度。因此，无论从宏观还是微观的角度看，物业管理制度都是物业管理工作的法定或约定的准绳和依据。完善、严密、科学的物业管理制度是明确物业管理权利主体法律关系的需要；是推动物业管理企业的管理职能关系向规范化、制度化和社会化方向发展的需要；是促进物业管理行业健康成长的需要；是推动房地产业持续发展的重要保证；是体现和推行国家有关房地产政策的需要。物业管理制度的建设是物业管理法制建设的有机组成部分。

物业管理制度的分类方法有很多种。如果根据其制定的主体和约束的对象来划

分，物业管理制度可以分为 4 大类。第一类是用于界定物业管理参与者权利与义务，规范实施物业管理过程中各方当事人的行为，协调各方主体间关系的规定。这类制度以法律文件的形式加以确定，即通常所说的物业管理法律法规，只能由享有相应立法权国家机关依照立法程序制定，它是后三类制度制定的法律依据和前提。第二类是物业管理企业制定的，只约束物业管理企业员工不约束业主和使用人的物业管理企业内部管理制度。第三类是业主自治团体制定的，只约束业主和使用人不约束物业管理企业员工的业主内部管理制度。第四类也是业主自治团体制定的，既约束业主和使用人又约束物业管理企业员工的物业管理公共管理制度。

二、物业管理法律法规

物业管理借助物业管理制度的法律、法规形式，明确物业管理主体的权责内容，约束和规范物业管理服务，维护物业管理各方的合法权益，随着我国物业管理的发展，国务院《条例》等一系列法规相继出台，标志着我国的物业管理制度正在不断完善，国家将会继续加强物业管理立法，完善物业管理法律制度，这一部分内容已在第一节内容中详细阐述，这里主要对《条例》中确立的基本制度加以说明。《条例》所确立的八项基本制度如下。

（1）业主大会制度：业主大会和业主委员会并存，业主大会决策、业主委员会执行。居住小区内制订和修改业主公约、选举或更换业主委员会委员、选聘和解聘物业管理企业、决定专项维修基金使用等重要事项，必须由业主大会决定，并经 2/3 以上业主通过。

（2）业主公约制度：业主公约是业主共同订立并遵守的行为准则，业主公约应当对有关物业的使用、维护、管理，业主的共同利益、业主应当履行的义务、违反公约应当承担的责任等事项依法作出约定。业主公约对全体业主具有约束力。

（3）前期物业招投标制度：在前期物业管理中，对于住宅小区的物业管理，建设单位应当通过招投标方式选聘具有相应资质的物业管理企业。对于其他类型的物业，提倡业主通过公平、公开、公正的市场竞争机制选择物业管理企业，鼓励建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘物业管理企业。

（4）物业管理企业承接验收制度：物业管理企业承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，应当与建设单位或业主委员会办理物业承接验收手续，建设单位、业主委员会应当向物业管理企业移交有关资料。

（5）物业企业资质管理制度：国家对从事物业管理活动的企业实行资质管理制度，从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格。

（6）从事物业管理人员的职业资格制度：从事物业管理的人员应当按照国家有关规定，取得职业资格证书。

（7）物业服务收费制度：物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，在合同中约定。

（8）专项维修资金制度：住宅物业、住宅小区内的非住宅物业或者与单幢住宅楼结构相连非住宅物业的业主，应当按照国家有关规定交纳专项维修资金。专项维修资金属业主所有，用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造。

三、物业管理企业内部管理制度

物业管理企业内部管理制度，是指物业管理企业为履行物业服务合同，提高服务质量和工作效率，以国家颁行的法律法规及相关文件政策为依据，根据企业特点和物业管理区域实际情况，制定的企业内部执行的规章和制度。包括一系列职责范围，岗位责任，工作程序和考核办法等。此类制度的制定是为了明确各部门，各岗位的责任，约束企业员工的行为，协调，衔接企业各环节的关系，保证企业正常运转和良性循环，以此为基础，落实物业管理企业的服务责任，保证物业管理工作的有序进行。在物业管理的市场竞争中，如果说一个物业管理企业的设备精良、工作设施先进是竞争的“硬件”，那么物业管理制度的完备、严密、科学、合理就是竞争中取胜的“软件”。因此，物业管理企业内部管理制度建设是一项十分重要的基础性工作。物业管理企业内部管理制度体系一般包括以下具体制度。

（一）企业综合管理制度

指公司各个部门和全体员工都必须遵守、执行的制度。包括《员工守则》、《质量手册》等涉及企业宏观管理方面的目标和要求的程序文件。其中《员工守则》，是物业管理企业最基本的内部管理制度。主要包括劳动用工制度、员工行为规范、员工福利制度、绩效考核制度、企业奖惩制度等员工管理方面的制度。《质量手册》包括了质量管理和质量保证体系制度、管理职责、资源管理、服务实现等方面的制度。程序文件包括文件和资料管理程序、不合格控制程序、企业财务管理程序，企业采购检验保管程序以及经济核算制度等。

（二）部门职能制度

主要指公司各部门责任的制度。物业管理企业各部门都要制定工作职责，一般包括公司内部职能部门如办公室、财务部和人力资源部，以及业务部门如服务部、工程部、保洁部、保安部和市场部等各个部门以及各个项目管理处的具体工作职责范围。

（三）岗位制度

主要指公司各不同具体岗位的具体工作职责的制度。通常称为岗位说明书。物业公司内部有多个职能部门，每个部门内有相应的不同岗位，一个完整的岗位说明书要包括本岗位的工作职责、工作权限、任职资格、培训要求、工作文件、考核要求、注意事项等内容。

（四）操作程序制度

主要用来规定公司在管理各环节运作过程中所采取的步骤和标准，通常称为作业指导书。作业指导书是指为保证过程的质量而制定的程序，是指导保证过程质量的最基础的文件并为开展纯技术性质量活动提供指导，是质量体系程序的支持性文件，有时也称为工作指导令或操作规范、操作规程、工作指引等。作业指导书是一种程序，其针对的对象是具体的作业活动，而程序文件描述的对象是某项系统性的质量活动。作业指导书按内容可分为：

(1) 用于施工、操作、检验、安装等具体过程的作业指导书；

(2) 用于指导具体管理工作的各种工作细则、导则、计划和规章制度等；

(3) 用于指导自动化程度高而操作相对独立的标准操作规范。

物业管理公司需要针对每个工作岗位的各类工作，制定明确、具体、细致、便于操作的操作规程，即具体的规范的工作流程和工作要求及质量标准。每一个作业指导书包括目的、范围、定义、职责、作业流程图、方法与措施、参考文件等内容。作业指导书是物业管理公司核心管理制度之一。

四、业主内部管理制度

业主内部管理制度是用于业主自律的制度，内容主要有：业主临时公约或业主公约、业主大会议事规则和业主委员会章程。

（一）业主临时公约与业主公约

1. 业主临时公约

适用于前期物业管理。根据《物业管理条例》规定，建设单位应当在销售物业之前，制定业主临时公约，对有关物业的使用、维护、管理、业主的共同利益、业主应当履行的义务以及违反公约应当承担的责任等事项依法做出约定。建设单位制定的业主临时公约，不得侵害物业买受人的合法权益。业主在购房时，首先要了解业主公约的内容，建设单位应当在物业销售前将业主临时公约向物业买受人明示，并予以说明。物业买受人在与建设单位签订物业买卖合同时，应当对遵守业主临时公约予以书面

承诺。由于业主临时公约由房地产开发商制定，为保护购房者的合法权益，建设部于2004年9月6日颁发了《业主临时公约》示范文本予以指导。其内容由七章和一个承诺书构成。包括：总则、物业基本情况、物业的使用、物业的维修养护、业主的共同利益、违约责任、附则以及承诺书。

2. 业主公约

业主公约是由业主制定和确认，对全体业主、使用人、业主(代表)大会和业主委员会具有普遍约束力的行为规范。它体现全体业主的共同意志，是物业管理活动的支持性文件。业主公约相关内容在第四章中已有详细论述。业主公约作为基于私法领域的意思自治原则而派生的物业管理的最高自治规则，有物业管理“宪法”“章程”之称，是实现业主自治自律的前提和保证。但在实践中存在着很多问题，主要表现在：业主公约的性质和法律地位不明确；业主、业主委员会、物业管理单位和建设单位都不重视业主公约的签订与修订，造成有的物业没有业主公约或部分业主没签字；业主公约使用的名称不统一，内容不规范；业主公约没有体现应有的法律约束力，在纠纷的处理中缺乏应有的效力等。业主公约要真正体现其作用和地位需要所有业主都增强权利意识、自治意识和自律意识，共同参与管理，变被动接受物业管理为以物权主人的姿态主动行使管理和监督权，真正建立起自治自律的管理体制。

(二) 业主大会议事规则

一般是在第一次业主大会上经物业管理区域内全体业主所持投票权2/3以上制定和通过。目前并没有统一的格式，从内容上看，业主大会议事规则应当就业主大会的议事方式、表决程序、业主投票权确定办法、业主委员会的组成和委员任期等事项依法作出约定。

(三) 业主委员会章程

业主委员会作为业主大会的执行机构，必须有自己的行为准则，以保障业主委员会正常开展工作，维护业主合法权益，正确履行法律和全体业主赋予的职责。目前在业主委员会章程的问题上，还未有严格的法律文本可依据。一般应包括这些内容：业主委员会的宗旨；业主委员会的组织机构；业主委员会的主要职责、权利和义务；业主委员会与业主大会的关系；业主委员会与物业管理企业的关系；业主委员会成员的奖惩等条款。业主委员会章程由业主委员会制定，但须通过公示的方式让全体业主知晓。(相关内容在第四章中已有详细论述。)

需要说明的是：业主公约、业主大会议事规则、业主委员会章程、物业服务合同，在物业管理实践中一般称为物业管理四大内部法律文件或制度，它们之间内容虽有交叉重合部分但不能相互替代。目前实践中存在的业主公约与其他法律文件没有形成完整的系统，配套性、协调性差；只重视合同不重视业主公约的至上效力，把业主公

约、业主大会议事规则、业主委员会章程混为一谈都是制度建设不完善、不规范的表现。

五、物业管理的公共管理制度

物业管理的公共管理制度，是指对全体业主，使用人以及物业管理者均有约束力的制度。物业管理的公共管理制度一般由物业管理企业起草，由物业管理企业和业主委员会共同商定，经过业主大会通过后生效。此类制度总体上明确了物业管理参与者的权责，有助于发挥物业管理的功能，提高管理服务水平。在前期物业管理中，由物业管理企业制定的公共管理制度，称为临时管理制度，业主大会成立以后，可以对物业管理区域内物业共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的公共规章制度进行修改。

物业管理的公共管理制度主要有楼宇入住及迁出管理制度；房屋共用部位及共用设施设备使用管理制度；房屋共用部位及共用设施设备维修管理制度；房屋装修管理制度；安全保卫管理制度；车辆行驶和停放管理制度；消防管理制度；环境卫生管理制度；绿化管理制度；禁止违章用地及违章建筑的管理制度；综合经营服务管理制度以及接受业主委托开展有偿特约服务的制度等。

实践中，很多物业管理企业将上述各种物业管理的公共管理制度印在《住户手册》或《客户手册》中，发给业主和使用人。手册是物业管理公司发给住户并由住户保存的文件，目的是为了让住户了解物业的概况，管理公司的职责权限，管理的内容和主要规定，住户的权利义务以及应注意的事项等。通过《住户手册》或《客户手册》，加强物业管理公司与住户的联系，调动双方的积极性，共同创造物业良好的居住和工作环境。住户手册一般包括以下几方面的内容：物业概况；物业的管理；业主或租户须知；日常管理与维修；综合服务；其他。

第三节　物业管理法律责任

一、物业管理法律责任概述

物业管理法律责任指的是行为人由于违法行为、违约行为或者由于法律规定而应承受的某种不利的法律后果。法律责任是社会责任的一种，承担法律责任的最终依据是法律。这里的法律是指广义上的法律，既包括各级有立法权主体制定规范性

法律文件,也包括物业管理行为主体依法订立的合同、协议和契约。法律责任是权利的保障机制,也是执法严肃性的核心。法律责任的追究由国家强制力实施和保证。设定法律责任的目的在于体现国家强制力的存在与威严,并恢复遭到破坏的原有合法权利与义务,以保护法律规范的贯彻执行和维护正常的社会经济秩序。物业管理法律责任制度是法律对物业管理社会关系进行调控的一种形式,以保护合法权益、促进义务履行为主要内容,而在法律责任追究方与法律责任承担方之间建立起与国家强制处罚措施相联系的权利义务关系。物业管理法律责任制度的功能主要体现在三方面:一是处罚物业管理中的违法行为;二是补偿受害者的损失;三是教育人们遵纪守法。物业管理中涉及的法律责任种类繁多,但均具有必要性的共同特点:即责任人必须严格按法律责任规定的义务内容去履行。物业管理法律责任的意义在于:约定责任的设定和法定责任的规定,要求人们严格遵循其应尽的义务,从而达到当事人约定所欲达到的目的及法律规定的目的。在物业管理活动中,要使责任人不能逃避其应承担的法律责任,完善物业管理法律规范,专设"法律责任"章节,是非常有必要的。作为国务院颁布的行政法规,《条例》第六章就以专章形式规定了各种违法行为应承担的责任。

二、物业管理法律责任的主要特征

《条例》涉及的违法行为有些是属于违反行政管理秩序、损害公共利益的行为,但更多的是属于民事违法行为。由于物业管理中的违法行为多数都构成民事违法和行政违法两个方面,《条例》规定的法律责任有如下几个方面的特点。

(1) 行政责任与民事责任并存。物业管理本质上是一类特殊的民事关系,即其中的一方是广大业主,因此还存在单个业主利益和全体业主共同利益的冲突,同时,物业管理企业的违法行为往往损害的是多数业主的利益,已经具有了公共利益的性质,所以,在内容上,对行政责任和民事责任都做了相应的规定。以规定民事责任的方式来实现国家行政管理的目的,是《条例》法律责任的一个特点,体现了市场经济条件下国家行政管理的新理念。国家行政机关由直接的干预变成宏观的管理者,通过为社会生活主体设定科学的行为规则、责任体系,让社会主体自己判断是非,对自己的行为负责。

(2) 为了处理好行政处罚和承担民事责任之间的关系,《条例》在设定法律责任时遵循了以下原则:凡是能够通过承担民事责任解决的,不再设定行政处罚的原则;确实涉及违反行政管理规定,损害公共利益,需要给予行政处罚的,则优先保证民事责任的承担,以充分体现优先保护全体业主利益的原则。

(3) 体现了业主自我管理、自我监督的原则。由于物业管理中涉及单个业主和全体业主共同利益的矛盾,当少数或个别业主的某些违法行为损害全体业主共同利

益时，由业主先进行自我管理和自我约束，然后再承担法律责任。

三、物业管理法律责任的分类

由于物业管理法律关系义务主体的义务多种多样，调整义务的法律多种多样，违反义务承担的责任也呈现多种情况，因此物业管理法律责任有多种分类，按法律责任的内容不同，一般分为民事责任、行政责任、刑事责任三类。

（一）物业管理民事法律责任

指民事主体因违反合同义务或法定民事义务所应承担的责任而应当给予民事制裁的法律后果。主要包括违约责任与侵权责任。

违约责任是指在物业管理活动中，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，依法应当承担的继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等财产性法律责任。物业管理活动是建立在物业服务合同和业主公约基础上的，因而违约责任是物业管理活动最容易引起的法律责任。

侵权责任是指在物业管理活动中，民事主体因违法实施侵犯国家、集体、公民的财产权和公民、法人人身权的行为而应依法承受的不利性民事法律后果。根据对构成侵权责任的条件的不同要求，可分出一般侵权行为的民事责任和特殊侵权的民事责任两类。同时具备损害事实和违法行为（造成损害的侵犯是违法的行为）、违法行为和损害事实之间有因果关系、违法行为人有过错这四个构成要件（条件），就能发生一般侵权行为的民事责任。特殊侵权民事责任是指不具备一般侵权行为责任的全部构成要件，而法律规定当事人也须承担民事责任的行为。

民事责任是物业管理法律责任中最普遍的一种。民事法律责任与其他法律责任不同的主要特点是它主要表现为一种财产责任，是一方当事人对另一方当事人的责任，而且民事责任的内容可以由当事人自行约定。承担民事责任的方式有 10 种形式，可以单独适用，也可以合并适用，包括：停止侵害、排除妨碍、消除危险、返还财产、恢复原状、修理、重做、更换、赔偿损失、支付违约金、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉等。

（二）物业管理行政法律责任

指行政主体或行政相对人的行为违反行政法律法规而依法必须承担的行政法律后果。行政法律责任分为两类。一类称违法行政责任，是指行政机关及其工作人员在实施行政管理行为中的违法失职行为而引发的依法应承担的不利法律后果。一般表现为物业管理行政主体，按行政隶属关系对其所属人员在执行公务中违反物业管理行政法规所实施的内部制裁，即行政处分，主要包括警告、记过、降职、降薪、撤职、

留用察看、开除等。另一类称行政违法责任，是指行政相对人的行为违反行政管理法规而应依法承担的不利法律后果，即行政处罚。行政处罚的种类包括：警告；罚款；没收违法所得、没收非法财物；责令停产停业；暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照；行政拘留；法律、行政法规规定的其他行政处罚。

（三）物业管理刑事法律责任

指法律关系主体的违法行为已构成触犯刑事法律规范，而依法必须承担的应当给予刑罚制裁的法律责任。它是最为严厉的一种制裁。承担刑事责任的方式是刑事处罚，分为两类：一是主刑，包括管制、拘役、有期徒刑、无期徒刑和死刑；二是附加刑，包括罚金、没收财产和剥夺政治权利。

四、物业管理法律责任的一般构成

物业管理法律责任的构成是指据以确定物业管理法律责任必须具备的各种条件或必须符合的标准。由于物业管理中违法行为具体种类很多，涉及诸如民事违约责任、民事侵权责任、行政责任、刑事责任等不同种类的物业管理法律责任，其具体的构成要件也各有一定差异。在一般情况下，法律责任的归责条件由下列四要素构成。

（1）行为违法。法律责任一般是由违法行为的发生而引起的，因此，违法本身的构成条件，自然应当成为法律责任构成的基础和必要的前提条件。

（2）损害结果。损害是指给被侵害方造成的利益损失和伤害。损害的形式主要有人身的损害、财产的损害、精神的损害和其他利益方面的损害。损害的范围包括直接实际损害和丧失预期可得利益的间接损害。行为具有一定程度的社会危害性，给社会特定利益关系造成了危险或损害，并且危害结果达到了法律规定应追究相应法律责任的程度，是构成物业管理法律责任的一个必要条件。在有些法律责任中，损害结果不是必要要素。

（3）因果联系。违法行为与损害结果之间应当存在因果联系。法律上的因果联系不是一般的因果关系，而是指某种事实上的行为与特定损害结果之间的必然联系。如果某项损害结果不是因某人的行为所必然引起的，则该行为人就不对该项结果负责。由于行为与结果之间的联系多种多样，有必然联系和偶然联系、直接联系和间接联系之分，有一果多因和一因多果之分，因此在把物业管理法律责任归于某一违法行为时，必须搞清楚违法行为与特定的损害结果之间的联系，这对于行为定性、确定法律责任种类和大小具有重大影响。

（4）行为人心理主观过错状态。过错是指行为人实施行为时对自己的违法行为及其后果的一种心理认识状态，分为故意和过失两种表现形式。直接和间接故意的违法行为应负法律责任，重大过失的违法行为一般要负民事责任或行政责任，在法律

有明文规定下才须负刑事责任。对物业管理中的民事侵权行为、行政违法行为和刑事违法行为的归责，大多数是采取过错责任归责原则。

五、《物业管理条例》中规定的法律责任

（一）建设单位违反招投标规定的行政责任

第五十七条　违反本条例的规定，住宅物业的建设单位未通过招投标的方式选聘物业管理企业或者未经批准，擅自采用协议方式选聘物业管理企业的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，给予警告，可以并处10万元以下的罚款。

为了保护业主的合法权益，避免在业主、业主大会聘用新的物业管理企业之前，在物业前期服务过程中，建设单位和物业管理企业相互勾结，侵害业主合法权益的情况发生，针对目前建设单位私自选聘物业管理企业，导致所选聘的物业管理企业素质差，造成业主和物业管理企业之间纠纷不断的现状，条例第二十四条规定，国家提倡建设单位按照房地产开发与物业管理相分离的原则，通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业。住宅物业的建设单位，应当通过招投标方式选聘具有相应资质的物业管理企业；投标人少于3个或住宅规模较小的，经物业所在地的区、县人民政府房地产行政主管部门批准，可以采用协议方式选聘具有相应资质的物业管理企业。本条就是从法律责任的角度确保了第二十四条的落实。出现这类违法行为以后，行政机关首先是责令限期改正，要求建设单位采用正确的方式选聘物业管理企业，并给予警告。行政机关还可以行使自由裁量权，视违法情节或后果决定是否给予罚款。

（二）建设单位擅自处分的行政责任和民事责任

第五十八条　违反本条例的规定，建设单位擅自处分属于业主的物业共用部位、共用设施设备的所有权或者使用权的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门处5万元以上20万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

本条规定了建设单位擅自处分的行政责任和民事责任。转让业主依法享有的物业共用部位、共用设施设备，首先是一种严重的民事侵权行为，因此违法行为人必须对权利人承担民事赔偿责任。其次，在物业管理领域，由于涉及物业管理区域内众多业主，建设单位擅自处分业主拥有所有权或者使用权的物业共用部位、共用设施设备，已经侵犯了公共利益，构成了对行政管理秩序的破坏，所以应当给予行政处罚，由违法行为人承担罚款的行政责任。

要明确的是，民事责任和行政责任并不互相排斥，行政责任是对国家承担的责任，带有惩罚性质；而赔偿的民事责任是对受侵害业主的责任，不具惩罚性，一般只有补偿性，目的是使业主的利益恢复到侵害未发生之前的状态。所以，行政责任的承担不影响民事责任，反之亦然。但是在侵权人财产不足以既承担民事赔偿责任，又接受行政处罚时，应当优先保证民事赔偿责任的实现。

（三）拒不移交资料的行政责任

第五十九条　违反本条例的规定，不移交有关资料的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正；逾期仍不移交有关资料的，对建设单位、物业管理企业予以通报，处1万元以上10万元以下的罚款。

本条规定了拒不移交资料的行政责任。物业资料和相关的物业应当是一体的，其所有权应当属于全体业主。在物业管理活动中，在建设单位、物业管理企业、业主之间由于物业管理问题发生纠纷，更换物业管理主体时，常常出现掌握资料的一方拒不将资料移交给另一方的情况。由于这些资料是开展物业管理，对物业进行维修养护所必需的基础资料，如果掌握资料的一方拒不移交，将会给对方的工作造成许多障碍，是对行政管理秩序的破坏。所以，条例特别规定了拒不移交的行政责任。

（四）无资格从事物业管理的行政责任、民事责任以及骗取管理资格的法律后果

第六十条　违反本条例的规定，未取得资质证书从事物业管理的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门没收违法所得，并处5万元以上20万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任；以欺骗手段取得资质证书的，依照本条第一款规定处罚，并由颁发资质证书的部门吊销资质证书。

本条规定了无资格从事物业管理的行政责任、民事责任以及骗取管理资格的法律后果。由于物业管理直接关系到广大老百姓的日常生活，为了确保物业管理工作的正常开展，为了能够给业主提供优质的管理服务，我国对物业管理企业实施资质管理制度，未经主管部门进行资质评定并取得资质证书而从事物业管理业务的，是一种扰乱市场秩序的行为，应当受到行政处罚。另一方面，不具备资质证书的企业和业主签订的物业服务协议是无效协议，如果该企业的违法行为给业主造成了损失，违法企业必须承担民事赔偿责任。在侵权人财产不足以既承担民事赔偿责任，又接受行政处罚时，应当优先保证民事赔偿责任的实现。

（五）物业管理企业聘用无从业资格的人员的法律责任

第六十一条　违反本条例的规定，物业管理企业聘用未取得物业管理职业资格证书的人员从事物业管理活动的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责

令停止违法行为，处 5 万元以上 20 万元以下的罚款；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

本条规定了物业管理企业聘用无从业资格的人员的法律责任，包括行政责任和民事责任。物业管理人员的素质决定了物业管理的服务水平和服务质量，为了保障物业管理活动的顺利开展，依法维护业主的合法权益，条例不仅规定了物业管理企业的资质要求，而且规定了物业管理企业从业人员的资格要求，要求物业管理从业人员必须具备相应的业务能力和知识水平。但是如果物业管理企业对此要求置之不理，对未取得物业管理职业资格证书的人员仍然加以聘用的话，关于从业人员资格的要求就会成为虚置，就无法从根源上杜绝无资格人员从业的违法现象。所以，为了预防不符合条件的从业人员进入物业管理的人力资源市场，本条专门规定了违法聘用无资格从业人员的法律责任。

（六）物业管理企业违反委托管理限制之法律责任

第六十二条　违反本条例的规定，物业管理企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正，处委托合同价款 30％以上 50％以下的罚款；情节严重的，由颁发资质证书的部门吊销资质证书。委托所得收益，用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护，剩余部分按照业主大会的决定使用；给业主造成损失的，依法承担赔偿责任。

本条是关于物业管理企业违反委托管理限制之法律责任。业主大会选聘物业管理企业，物业管理企业只有在符合一定资质条件的情况下，才能承接物业管理项目，业主正是基于对物业管理企业管理能力和服务水平的认可才选聘相应的物业管理企业，被选聘的企业除部分专项服务业务可委托给专业性服务企业外，应当亲自完成其他有关的物业服务。物业管理企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人，也可能造成对物业管理资质管理制度的规避，使得资质管理制度形同虚设。因此，行政机关将对此行为进行行政处罚。另外，物业管理企业将一个物业管理区域内的全部物业管理一并委托给他人也是违反其与全体业主签订的物业服务合同的行为，应当承担相应民事责任，给业主造成损失的，应当承担赔偿责任。

（七）挪用专项维修资金的法律责任

第六十三条　违反本条例的规定，挪用专项维修资金的，由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门追回挪用的专项维修资金，给予警告，没收违法所得，可以并处挪用数额 2 倍以下的罚款；物业管理企业挪用专项维修资金，情节严重的，并由颁发资质证书的部门吊销资质证书；构成犯罪的，依法追究直接负责的主管人员和其他直接责任人员的刑事责任。

本条是关于挪用专项维修资金的法律责任。房屋的专项维修资金只能用于特定的用途,即房屋的维护和保养。挪用专项维修资金的行为,首先,它违反了条例第三十五条物业服务合同中关于专项维修资金的管理与使用之规定,行为当事人,无论是法人还是自然人,均应承担违约责任;其次,它也违反了条例第五十四条第二款关于"专项维修资金属业主所有,专项用于物业保修期满后物业共用部位、共用设施设备的维修、更新和改造。不得挪作他用"的规定。挪用专项维修资金的行为不仅违反了本条例的规定,也违反了物业服务合同的规定,因此是应受到处罚的行为。挪用专项维修资金的行为,还可能涉及刑事法律责任。这里有可能涉及的罪名是挪用资金罪或挪用公款罪。

(八) 建设单位(开发商)不配置物业管理用房的法律责任

第六十四条 违反本条例的规定,建设单位在物业管理区域内不按照规定配置必要的物业管理用房的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,给予警告,没收违法所得,并处 10 万元以上 50 万元以下的罚款。

本条主要是关于违反本条例第三十条"建设单位应当按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房"规定的行政法律责任。物业管理用房是物业管理工作正常进行的前提条件,建设单位在开发建设的时候应当为物业管理工作考虑,预留必要的物业管理用房。不按照规定配置必要的物业管理用房,影响到物业管理工作的开展,损害物业管理区域内全体业主的合法权益的,应当给予行政处罚。

(九) 物业管理企业擅自改变物业管理用房的用途之法律责任

第六十五条 违反本条例的规定,未经业主大会同意,物业管理企业擅自改变物业管理用房的用途的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,给予警告,并处 1 万元以上 10 万元以下的罚款;有收益的,所得收益用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修与养护,剩余部分按照业主大会的决定使用。

本条规定了物业管理企业擅自改变物业管理用房的用途之法律责任。物业管理用房是归业主所有,提供给物业管理企业专门用于物业管理使用的,擅自改变物业管理用房的性质,侵犯了业主的财产权利,同时也势必会影响到物业管理的质量,应当给予行政处罚。另外由于擅自改变物业管理用房的用途的行为在本质上是侵犯了业主的财产权,本条对违法所得收益的处理的方式,实际上是规定了民事责任的承担方式。也就是说行政机关应当将查获的非法收益交还给业主,优先用于物业共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余的部分,由业主大会决定其使用。通过规定民事责任承担的方式,来实现政府对社会事物的管理,这是条例的一个特色。

(十)业主、物业管理企业擅自作为行为的法律责任

第六十六条　违反本条例的规定,有下列行为之一的,由县级以上地方人民政府房地产行政主管部门责令限期改正,给予警告,并按照本条第二款的规定处以罚款;所得收益,用于物业管理区域内物业共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余部分按照业主大会的决定使用:(1)擅自改变物业管理区域内按照规划建设的公共建筑和共用设施用途的;(2)擅自占用、挖掘物业管理区域内道路、场地,损害业主共同利益的;(3)擅自利用物业共用部位、共用设施设备进行经营的。个人有前款规定行为之一的,处 1000 元以上 1 万元以下的罚款;单位有前款规定行为之一的,处 5 万元以上 20 万元以下的罚款。

本条是关于业主、物业管理企业擅自作为行为的法律责任。本条中违法行为的主体可能是多方面的,既可能是业主,也可能是物业管理企业,他们的共同特点是侵害了物业管理区域内的共同利益,因此其违法行为不仅侵犯了行政管理制度,应当承担行政责任,而且在本质上侵犯了全体业主的合法权利,所以,如果因为违法行为而获得利益,这部分收益实际上是来源于业主的权利,应当用于物业共用部位、共用设施设备的维修、养护,剩余的部分,由业主大会决定其使用,而不是采用国家没收的方式。本条同样体现了通过规定民事责任承担的方式,来达到行政管理的目的的精神,同样是对于民事违法行为,采用了行政处罚和民事责任并举、民事责任优先的处理方式。

(十一)业主逾期不交纳物业服务费用的民事法律责任

第六十七条　违反物业服务合同约定,业主逾期不交纳物业服务费用的,业主委员会应当督促其限期交纳;逾期仍不交纳的,物业管理企业可以向人民法院起诉。

本条规定了业主逾期不交纳物业服务费用的民事法律责任。由于业主在物业管理法律关系中处于核心地位,一切物业管理活动都是围绕着业主及其利益。另一方面,业主也在物业管理中承担着大量的义务,违反这些义务必然承担法律责任。业主和物业管理企业之间是平等的民事法律关系,物业管理企业按照物业服务合同的约定提供一定标准的服务,业主按时交纳物业服务费。业主不交纳物业服务费构成了违反物业服务合同约定或者业主公约规定的行为,应当承担相应的法律责任。

(十二)业主以业主大会或者业主委员会的名义从事违法活动的法律责任

第六十八条　业主以业主大会或者业主委员会的名义,从事违反法律、法规的活动,构成犯罪的,依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的,依法给予治安管理处罚。

本条是关于业主以业主大会或者业主委员会的名义从事违法活动的刑事责任和行政责任。业主大会应当代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的

合法权益。业主大会、业主委员会应当依法履行职责,不得作出与物业管理无关的决定,不得从事与物业管理无关的活动。实践中存在着一些业主利用业主大会或者业主委员会的名义,从事与物业管理无关的活动,如聚众闹事、斗殴,从事封建迷信活动,甚至可能走向有组织的犯罪等。虽然这些活动以业主大会或者业主委员会的名义作出,但是没有得到授权,也与物业管理无关,其法律后果,应当由利用业主大会或者业主委员会从事违法活动的业主承担。这些违法行为如果构成犯罪的,应当追究刑事责任。如果违法情节较为严重,但尚不构成犯罪的,应当按照治安管理处罚条例的规定,给予治安管理处罚。

(十三)物业管理主管部门工作人员收受他人财物或其他好处的刑事和行政法律责任

第六十九条　违反本条例的规定,国务院建设行政主管部门、县级以上地方人民政府房地产行政主管部门或者其他有关行政管理部门的工作人员利用职务上的便利,收受他人财物或者其他好处,不依法履行监督管理职责,或者发现违法行为不予查处,构成犯罪的,依法追究刑事责任;尚不构成犯罪的,依法给予行政处分。

本条是关于物业管理主管部门工作人员收受他人财物或其他好处的刑事和行政法律责任。行政机关在行政管理中的违法行为包括作为和不作为。作为的违法,是指行政机关在物业管理活动中的管理行为违反法律规范或者行政行为违反了为其设定的不为某种行为的义务,作为的违法通常表现为一定的积极的违法行为。不作为的违法,是行政机关不履行法律规范或者行政行为违反了为其设定的为某种行为的义务,不作为的违法通常表现为一种消极的状态。无论是作为的违法,还是不作为的违法,都违反了法定的义务,都对管理相对人、国家管理秩序造成损害,都应当承担法律责任。

本章综合思考题

1. 怎样理解物业管理法的概念?
2. 简述《物业管理条例》确立的立法原则。
3. 简述物业管理法律关系的概念和构成。
4. 如何理解建筑物区分所有权是构建物业管理法律体系的基础?
5. 《物业管理条例》所确立的基本制度是什么?
6. 物业管理制度有几种分类?
7. 什么是物业管理法律责任?其主要特征是什么?
8. 如何理解物业管理民事法律责任?
9. 简述《物业管理条例》中规定的法律责任。

第九章

物业智能化管理

本章学习要点 通过本章学习，了解智能建筑的基本概念和主要特点；熟悉智能大厦和智能小区的系统组成及功能；掌握物业智能化管理的基本概念和主要内容。

第一节　智能建筑的概念

一、智能建筑的定义

智能化建筑是信息时代的必然产物，是计算机技术、通信技术、自控技术与建筑技术密切结合的结晶。智能化建筑起源于美国，第一幢智能大厦于1984年在美国哈特福德市(Hartford)建成。此后，相继在日本、法国、瑞典、英国、泰国、新加坡以及我国香港、台湾等地区蓬勃兴起，因此国外在智能化建筑管理方面已积累了丰富的经验。我国智能化建筑起步较晚，我国于90年代才起步，但迅猛发展势头令世人瞩目。

由于智能建筑发展历史较短，目前尚无统一的概念，通常归纳如下：智能建筑是指利用系统集成的方法，把计算机技术、通信技术、控制技术与建筑艺术有机结合，通过对设备的自动控制、对信息资源的管理和对使用者的信息服务及其与建筑的优化结合，所获得的投资合理、适合信息社会要求，并具有安全、高效、舒适、便利和灵活特点的建筑物。

二、智能建筑的特点

与普通建筑相比，智能建筑具有如下优点。

1. 创造了安全、健康、舒适宜人和高效率的生存环境

智能建筑是适应发展经济和改善生活的必然产物。智能建筑首先强调确保安全和健康，其防火与保安系统要求智能化；其空调系统能监测出空气中的有害污染物含

量,并能自动消毒,能对室内的温度、湿度、照度加以自动调节,甚至能够控制色彩、背景噪声与味道,使工作环境非常宜人,从而大大提高了工作效率。

2. 节省能耗

现在的房屋,其空调与照明系统的能耗很大,约占总能耗的70%,而智能建筑通过其“智慧”,尽可能地利用自然光和大气冷量(或热量)来调节室内环境,以最大限度地降低能源消耗。可按事先确定的程序,区分“工作”与“非工作”时间,据国外常规计算,智能建筑可比常规建筑节能30%以上。

3. 能满足多种用户对不同环境功能的要求

老式建筑是根据事先给定的功能要求,完成其建筑与结构设计。智能建筑要求其建筑结构设计除支持3A功能的实现外,必须是开放式、大跨度框架结构,允许用户迅速而方便地改变建筑物的使用功能或重新规划建筑平面。

4. 现代化通信手段与工作条件大大提高工作效率

用户足不出户,便可通过国际直拨电话、可视电话、电子邮件、音像邮件、电视会议、信息检索与统计分析等多种手段,及时获得全球性金融商业情报、科技情报及各种数据库系统中的最新信息。

5. 极大地丰富、方便人们的生活,提高生活质量

通过总线技术实现对家中通信、家电、安保等设备的监视控制,可以通过网络提供社区服务、网络医疗、教育、娱乐、购物、投资理财等种类服务,从根本上改变人们的生活、工作方式,提高生活质量。

6. 方便管理

智能建筑可以自动进行安全和灾情报警,智能门禁管理,自动监控水、电、空调等设备,显示设备运转情况,进行故障诊断,提醒及时维护等;可以实现车辆出入管理,水、电、气自动计费收费,快速报修,网上传递服务信息等。

与普通建筑相比,智能建筑也存在如下缺点。

1. 增加建筑成本

智能建筑不管其智能化程度如何,都要配备智能化设备,这需要增加建筑成本,少则每单元几千元,高则占到建筑的5%～10%。

2. 对使用、维护、管理人员要求高

无论是智能大厦还是智能住宅、智能小区,都是现代高科技的结晶,对使用人员、维护人员和管理人员的要求都相应较高。面对形形色色的智能化设备,使用人,特别是家庭用户,大多数受教育程度都不是很高,对高科技设备往往带有一种畏惧心理,接受还需要一定时间。对智能设备的维护与管理就更加重要,如小区内设有网站或信息中心,则需要计算机硬件软件专业的技术人员,管理安防系统需要了解应用电视与控制的专业技术,管理操作建筑设备监控系统、一卡通、物业管理系统等需要控制与应用电子技术专业的技术人员。如果物业管理人员的专业能力不强,维持智能化

系统的运行则是相当困难的,一些住宅小区将智能化系统弃之不用的部分原因就在于此。

3. 增加运行维护费用

智能住宅小区由于设置了众多的智能化系统,设备日常运行需要一定的费用,如安保监视电视系统需要不断更换录像带与打印纸,一卡通系统需补充 IC 卡片与打印纸等等。这些配件与易耗品虽然价值不高,但一年下来,费用可观。另外,各类智能化系统的设备中还有大量的易损与易老化的器件,如安保监视电视系统的摄像机、一卡通中的读卡器、停车库管理系统的车闸、三表自动抄表系统中的各类表具、防盗报警系统中的各类探测器、室外大屏幕显示器等等,使用一定时间后,需要更换。这也是一笔很大的开支。

尽管智能建筑存在这些不足,但智能建筑给人们带来生活和工作环境的改善,智能建筑的投入产出普遍得到认同,随着智能建筑技术的发展和管理水平的不断提高,智能建筑的优势将得到进一步发挥。

三、智能建筑的分类

智能建筑的发展呈现多样化的特征,从单栋大楼到连片的建筑广场,从大到摩天大楼到小至家庭住宅,从集中布局的楼宇到分散的居民小区,均可称为智能建筑。综合起来,主要分为以下类型和层次结构。

(一)智能大厦

智能大厦是指通过将建筑物的结构、系统、服务和管理四项基本要求以及它们之间的内在关系进行最优化,来提供一个投资合理的、具有高效、舒适、便利的环境的建筑物。智能大厦的构成一般公认包括以下三项基本内容:办公自动化(OA)、通信自动化(CA)和建筑自动化(BA)。在智能大厦的系统构成当中,建筑自动化包括了设备自动化管理、消防报警自动化和安全保卫自动化。它通过设备的自动化管理为大厦提供了一个方便、舒适、高效、节能和安全的办公和居住环境。

(二)智能广场

智能建筑从单栋大楼转变为成片开发,形成一个位置相对集中的建筑群,这就是智能广场。智能广场除了具有智能大楼的所有功能,还有系统更大、结构更复杂的特点,一般应具有智能建筑集成管理系统 IBMS,能对智能广场中所有楼宇进行全面和综合管理。智能广场不再局限于办公大楼,会向公寓、酒店、商场、医院、学校等建筑领域扩展。

（三）智能住宅

智能住宅是将家庭中各种与信息相关的通信设备、家用电器和家庭安防装置，通过家庭总线连接到构建的智能控制网络上进行集中的或异地的监视、控制和家庭事务性管理，并保持此家庭设施与住宅环境的和谐与协调。智能住宅为主人提供自动防盗报警与安全控制、家庭消防报警、家用电器自动控制、照明及节能控制、水电气的自动计量及控制、信息通信自动化乃至建筑结构安全性监测等功能服务。

（四）智能小区

2001年，国家建设部住宅产业办公室提出一个关于智能化小区的基本概念："住宅小区智能化是利用4C（即计算机、通信与网络、自控和IC卡），通过有效的传输网络，将多元的信息服务与管理、物业管理与安防、住宅智能化集成，为住宅小区的服务与管理提供高技术的智能化手段，以期实现快捷高效的超值服务与管理，提供安全舒适的家居环境"。

根据建设部的有关规定，智能小区主要有以下三种类型。

（1）普及型：应用现代信息技术实现住宅小区设立计算机自动化管理中心；水、电、气、热等自动计量、收费；住宅小区封闭，安全防范系统自动化监控管理；住宅的火灾、有害气体泄漏等自动报警；住宅设置紧急呼叫系统；对住宅小区的关键设备、设施集中管理，对其运行状态远程监控。

（2）先进型：应用现代信息技术和网络技术实现普及型的全部功能要求；实行住宅小区与城市区域联网，互通信息、资源共享；住户通过网络终端实现医疗、文娱、商业等公共服务和费用自动结算（或具备实施条件）；住户通过家庭电脑实现阅读电子书籍和出版物等（或具备实施条件）。

（3）领先型：应用现代信息技术、网络技术和信息集成技术实现先进型的全部功能要求，实现住宅小区开发建设应用HI-CIMS技术。

值得注意的是，智能住宅和智能小区是两个不同概念和领域。智能小区主要是向小区居民提供智能化的社区服务、优良安全的生活环境、公共设施的自动化管理和维护，配合住户实现信息通讯自动化，建立小区内局域网和提供优良的互联网接入服务等。在智能化小区，人们足不出户就可以进行电子购物、网上医疗诊断、参观虚拟博物馆和图书馆、视频点播VOD家庭影院，甚至于在数千里之外遥控家里的空调设备进行温度调节和家庭电器的控制，照明的亮度调整，当家庭中发生安全报警（包括：盗警、火警、煤气泄漏以及疾病紧急呼救等），在外的家庭成员可以在接到报警以后，通过电话线路查询和确认家庭中的安全状况。

(五) 智能城市

在实现智能大厦、智能住宅、智能小区的基础上，进行统一的连接、实时业务的集成和统一网络，形成以信息化为特征的智能城市。

(六) 智能国家

智能国家是在智能城市的基础上将各城际网络互联成广域网，地域覆盖全国，从而方便在全国范围内实现远程作业、远程会议、远程办公。也可以通过 Internet 或其他通信手段与全世界沟通，进入信息化社会，整个世界将因此变成地球村一般。

四、中国智能建筑的发展动态

国内智能建筑建设始于 1990 年，随后便在全国各地迅速发展。北京的发展大厦可谓是我国智能建筑的雏形，随后建成了上海金茂大厦(88 层)、深圳地王大厦(81 层)、广州中信大厦(80 层)、南京金鹰国际商城(58 层)等一批具有较高智能化程度的智能大厦。据不完全统计，国内已建成的智能建筑约有三千多幢：上海约上千幢，北京约六百幢，广东约八百幢，江苏约四百幢。其中已建成的 180 米以上的建筑，在 1999 年底已达 35 余幢。基本按相关标准设计、施工与管理。目前各地在建的智能建筑大厦已转向大型公共建筑，如会展中心、图书馆、体育场馆、文化艺术中心、博物馆等，其投入也不菲。如深圳文化中心(图书馆和音乐中心)，总投入约 16 亿元，智能系统占 1 亿元左右。深圳市民中心(市政府办公大楼群)有 21 万平方米，投资 20 亿，智能系统占 2 亿左右。随着中国整个社会经济的不断发展，特别是能够保持高百分点的增长速度，智能建筑也因人们生活水平的提高而迅速发展起来。由于北京申奥成功，到 2008 年，北京的体育场馆及各类智能建筑大量兴起，其数量和投资额都将达到空前规模。上海市申办成功 2010 年世博会，预计 2008 年，上海高层智能建筑将达 4 000 幢。

人们不仅对大厦有很多的要求，而且对个人居住的场所也需要智能化。智能小区在智能大厦发展的带动下，也逐步的发展起来，目前，举国上下正掀起小区建筑热潮。据预测，智能小区将是智能建筑发展的又一个亮点。随着人们物质生活水平的提高，人们开始讲究小区的环保、绿色、节能。中国是一个人口众多的国家，需要较多的智能小区，在智能大厦高速发展的同时，智能小区也将逐步发展起来，而且智能小区的建设数量也将成为世界之最。

为了确保智能建筑建设整体工程质量，保障投资效益，减少浪费损失，提高智能建筑技术发展的总体水平，国家和地方出台了相应的法规和政策。建设部于 1997 年 10 月发布《建筑智能化系统工程设计管理暂行规定》，1999 年底江苏省推出了《建筑

智能化系统工程实施及验收规范》DB32/366-1999、《建筑智能化系统工程检测》DB32/365-1999、《建筑智能化系统工程评估标准》DB32/T367-1999，2000年10月1日《智能建筑设计标准》(国家标准GB/T50314-2000)正式批准出台。同时，为了提高智能建筑的管理水平，智能建筑的物业管理人员必须经过系统的全面专业技术培训取得合格证才能上岗，以确保建筑智能系统的正常运营。对此，国家将对智能建筑的管理人员实施职业资格准入制度。

未来的智能建筑技术将从智能建筑建设方法、智能建筑结构、多媒体技术应用、互联网技术、网络控制技术、智能卡技术、流动办公技术、家庭智能技术、无线局域网技术、数据卫星通信技术、智能建筑个性化设计、智能建筑的节能、智能建筑的绿色环保等方面提升智能建筑的质量和功能。

第二节　建筑智能化系统组成与功能

尽管智能建筑有智能大厦、智能广场、智能住宅、智能住宅小区、智能城市、智能国家等不同层次结构类型，但目前构成系统相对完整的是智能大厦和智能住宅小区。

一、智能大厦的系统组成及功能

在智能建筑环境体内体现智能化功能的是由建筑的系统集成中心、综合布线系统、建筑自动化、办公自动化以及通信自动化等五个系统组成的。总体组成和功能示意图如图9-1所示。

(一) 智能建筑的系统集成中心(System Integrated Center，SIC)

该中心具有各个智能化系统信息总汇集和各类信息的综合管理的功能。具体要达到以下三方面要求。

(1) 汇集建筑物内外各种信息。接口界面要标准化、规范化，以实现各智能化设备之间的信息交换和通信协议(接口、命令等)。

(2) 对建筑物各个智能化系统的综合管理。

(3) 对建筑物内各种网络管理，必须具备很强的信息处理和数据通信能力。

(二) 综合布线系统(Generic Cabling System，GCS)

该系统是一种集成化通用传输系统，利用双绞线(UTP)同轴电缆及光纤来传输智能建筑或建筑群内的语音、数据、图像和监控信号。GCS是智能建筑连接3A系统

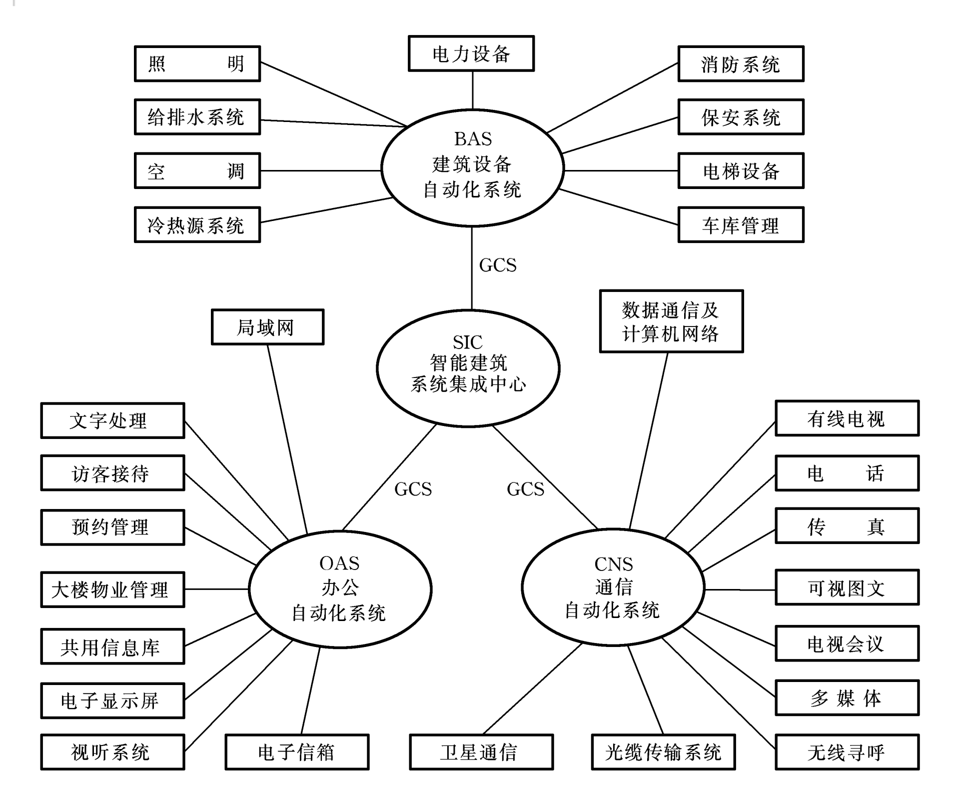


图 9-1　智能建筑总体结构示意图

各种控制信号必备的基础设施。目前已被智能建筑广泛采用。GCS 通常是由工作区(终端)子系统、水平布线子系统、垂直布线子系统、管理子系统、设备子系统及建筑群室外连接子系统等六个部分组成的。

GCS 克服了传统布线各系统互不关联,施工管理复杂,缺乏统一标准及适应环境变化灵活性差等缺点。它采用积木式结构,模块化设计,实施统一标准,完全能满足智能建筑高效、可靠、灵活性强的要求。

(三) 建筑设备自动化系统(Building Automation System,BAS)

建筑设备自动化系统对智能建筑中的暖通、空调、电力、照明、供排水、消防、电梯、停车场、废物处理等大量机电设备进行有条不紊的综合协调,科学地运行管理及维护保养工作。它为所有机电设备提供了安全、可靠、节能、长寿命运行可信赖的保证。建筑设备自动化系统必须包括以下三个子系统。

(1) 建筑物管理子系统。是对建筑物内所有机电设备完成运行状态监控,报表编制,起停控制及维护保养,事故诊断分析的系统。建筑物中央管理系统通过设在现

场各被控设备附近的控制分站来完成上述工作。

(2) 安全保卫子系统。在具备高度信息化的办公室内对安全保卫系统的重要性越来越受到重视。出入口警卫、防盗、防灾、防火、车库管理、商业秘密等都属安全保卫系统。它采用了身份卡、闭路电视、遥感、传感控制等来实现安全保卫要求。

(3) 能源管理子系统。它的任务是在不降低舒适性的前提下,达到节能因而降低运行费用的目的。

(四) 通信网络系统(Communication Network System,CNS)

该系统能高速处理智能建筑内外各种图像、文字、语言及数据之间的通信。可分为卫星通信、图文通信、语言通信及数据通信等四个子系统。

(1) 卫星通信突破了传统的地域观念,实现了“相隔万里近在眼前”的国际化信息交往联系,起到了零距离、零时差信息传输的重要作用。

(2) 图文通信在当今智能建筑中,可实现传真、可视数据检索、电子邮件、电视会议等多种通信业务。由于数字传输和分组交换技术发展及采用大容量高速数字专用通信线路实现多种通信方式,使得根据需要选定经济而高效的通信线路成为可能。

(3) 语言通信系统可给用户提供预约呼叫、等候呼叫、自动重拨、快速拨号、转移呼叫、直接拨入、用户账单报告、语音信箱、E-mail 等上百种不同特色的通信服务。

(4) 数据通信系统可供用户建立区域网,以连接其办公区内电脑及其外部设备完成电子数据交换业务(EDI),多功能自动交换机系统还可使不同业主的电脑相互之间进行通信。

(五) 办公自动化系统(Office Automation System,OAS)

智能建筑中要处理行政、财务、商务、档案、报表、文件等管理业务,安全保卫业务以及预防灾害业务。这些业务特点是部门多、综合性强、业务量大、实效性高。没有科学的办公自动化系统来处理这些业务是不可想像的。因此办公自动化系统被誉为智能建筑的忠实可靠的人事、财务、行政、保卫、后勤总管。

OAS 系统是在 CNS 系统基础上建立起来的信息系统,主要由日常事务型和决策型两个子系统组成。前一个子系统是通用的,主要是提高人们的工作效率。后一个子系统是与人们从事的工作领域有关,是“专门领域的应用信息系统”,如金融领域的专用信息系统、工业企业领域的专用信息系统、国家经济宏观调控领域的专用信息系统等。

二、智能住宅小区的组成和功能

智能小区是在智能大厦的基本含义中扩展和延伸出来的。智能住宅小区系统组

成如图 9-2 所示。

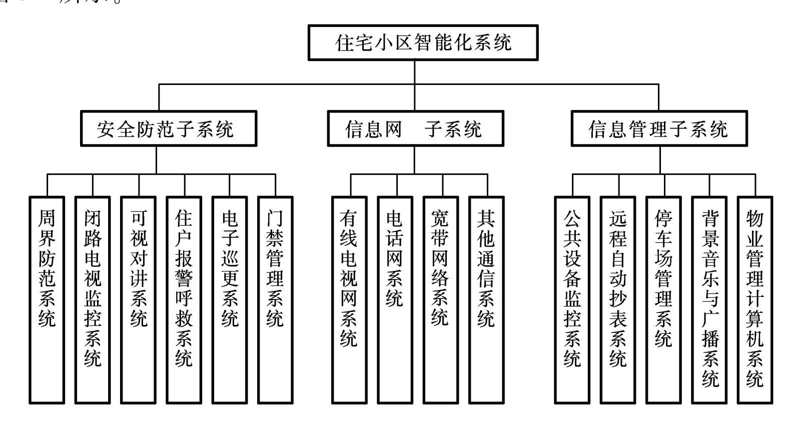


图 9-2　智能住宅小区总体结构示意图

（一）信息管理子系统

（1）物业管理系统。居住小区物业管理中心配备有计算机或计算机局域网，配置实用可靠的物业管理软件。实现小区物业管理计算机化。并要求安全防范子系统，水、电、气、热等表具的自动抄表装置、设备监控装置等在居住小区物业管理中心集中管理，便于及时对报警信号做出响应及处理。

（2）公共设备监控系统。该系统负责小区所有机电设备和公共照明的监控。具有如下功能：①给排水设备故障报警；②蓄水池（含消防水池）、污水池的超高低水位报警；③电梯故障报警、电梯内人员求救信号指示或语音对讲；④变配电间设备的故障报警；⑤饮用蓄水池过滤、杀菌设备的故障报警；⑥公共照明。

（3）远程自动抄表系统。该系统可以对住户三表进行自动实时采集并传到小区物业管理中心进行存储和处理。

（4）停车场管理系统。通过对小区停车场出入口的控制，完成对小区住户车辆及外来车辆进出及收费的有效管理，方便停车和车辆安全。该系统主要功能有：①车辆进出及存放时间的记录、查询；②外来车辆收费的管理；③小区内车辆存放管理。

（5）背景音乐与广播系统。该系统在平时可以按程序设定的时间自动播放广播、背景音乐，广播员可随时插播讲话、通知等其他内容。可以手动和自动控制实现区域性或间隔广播。当紧急事件发生时，广播系统接到不同的事故背景信号而转入事先录制事故自动广播或人工事故广播。

（二）信息网络子系统

信息网络子系统是智能小区的神经系统，是小区信息传输的通道，也是实现与外

界沟通的重要桥梁。其主要功能是使小区住户具有联网能力和多种多样的接入服务，使住户家中电脑与物业管理中心连接起来，实现新型的物业管理，也可以通过宽带接入 Internet，实现网上教育、网上购物、IP/TV、多媒体娱乐、网上交易、网上交费、VOD 视频点播和家中办公等，还可提供对家电进行远程控制等多种服务。

（三）安全防范子系统

安全防范子系统主要有以下几个层次。

（1）周界防范系统。周界防范系统能够探测任何试图非法翻越围墙或栅栏进入小区的行为，确定入侵区域位置，通知小区保安人员进行处理，同时现场警告入侵者，并进行现场录像联动。

（2）门禁管理系统。门禁管理系统是小区出入管理的重要设施，用来管理小区的主要出入口、楼宇出入口、停车场出入口等，能对进出人员分级别、分区域、分时段管理，以确保小区安全。

（3）闭路电视监控系统。闭路电视监控系统是在小区主要通道、重要公共建筑及周界设置前端摄像机，将图像传送到小区物业管理中心。中心对整个小区实行实时监控和记录，使中心管理人员充分了解小区动态。

（4）可视对讲系统。可视对讲系统是一套为住户与访客间提供图像及语音交流的现代化楼宇控制系统。来访者在门口主机上输入房号，呼叫住户，住户听到铃声后，可在屏幕上看到来访者的容貌，并可与之通话。住户可选择按开锁键开门，让来访者进入；也可选择不理睬来访者或报警求助。小区内的门口主机可与小区管理中心的管理主机联网，管理人员可看到及听到各门口主机的图像及通话。住户如遇紧急情况（如火情、急救、警情等），亦可呼叫管理中心，管理人员同样也可呼叫分机与住户联系。

（5）电子巡更系统。电子巡更系统是一套管理保安队伍的智能管理系统。系统在巡更线路上设立签到点，保安人员经过时定点签到。巡更班次、时间间隔、巡更线路等均由电脑软件编排，由电脑存取签到记录，排除了种种人为因素，有效地管理巡更员巡视活动，加强了保安防范措施。记录信息传送到智能化管理中心。管理人员可调阅打印各保安巡更人员的工作情况，加强对保安人员的管理，从而实现人防和技防的结合。

（6）住户报警呼救系统。住户报警呼救系统是为了保证住户在住宅内的人身及财产安全，通过在住宅门窗及室内其他部位安装各种探测器进行昼夜监控。当监测到警情时，通过住宅内的报警主机传输至物业管理中心的报警监控计算机，监控计算机将准确显示警情发生的住户名称、地址和所遭受的灾害种类或入侵方式等信息，提示保安人员迅速确认警情，及时赶赴现场，以确保住户人身及财产安全。住户也可以通过固定式紧急呼救系统或便携式报警装置，在住宅发生抢劫案件或病人突发疾病

时，向物业管理中心呼救报警，中心可根据情况迅速处置。

第三节　物业智能化管理

大量高新技术和多学科技术竞相在智能化建筑应用，可视电话、多媒体、自动控制技术已不再陌生，国际信息高速公路、能量无管线传输等尖端科技也会在这片沃土上扎根，因此这就给物业管理行业提出新的要求。与智能建筑相对应，对智能建筑的物业管理也需要智能化。

一、物业智能化管理的概念

物业智能化管理，是指在物业管理中，运用现代计算机技术、自动控制技术、通信技术等高新技术和相关设备系统实现对物业及物业设施、设备、物业环境、物业区域安全等的自动监控和集中管理，实现对业主多方面服务的计算机网络化管理，以完善业主的生活、工作环境和条件，以便充分发挥智能建筑的价值。

智能化的物业管理是智能建筑发展的必然结果与要求。智能建筑是物业管理智能化的依托，而物业管理智能化是智能建筑正常使用、发挥价值的保障，没有物业管理的智能化，就没有完整意义上的建筑的智能化，只有物业管理的参与，并通过物业公司管理服务人员对智能化设备设施的管理，及提供多种信息为用户服务，用户才能真正感受到建筑的“智能”，也才能感受工作、生活的便利、安全、舒适与丰富多彩。

二、物业智能化管理的内容

智能建筑的物业管理包括传统物业管理的内容，又具有与智能建筑相应的特有内容，概括起来主要有三大方面，一是智能设备及其系统的管理；二是利用智能建筑的智能系统和设备实现物业管理与服务工作的智能化；三是利用智能建筑的网络平台，提升对业主的服务方式和服务内容。

（一）智能设备及其系统的管理

智能设备及其系统是智能建筑的核心，是建筑智能功能实现的载体。它集楼宇自动化、通信自动化、办公自动化、综合布线和系统集成于一体，是多种高新技术的结晶，设备种类繁多，技术复杂，要充分发挥智能建筑的功能，就要定期对设施设备进行测试和诊断，及时进行维护和修理以保持设施设备的完好，保证智能化系统的正常运

行,延长使用寿命,降低运营成本。因此,智能建筑的设备管理除了传统设备管理中的基础资料管理、备品管理、更新改造管理外,要在传统的管理内容和功能上进行提升。主要体现在运行管理和维护管理两个方面。

1. 运行管理

1) 运行环境管理

智能系统的运行需要更多的相关环境保证,如建筑的防水、防尘、防潮湿、鼠害、人为破坏等都会影响到智能系统的运行精度和正常工作。建筑材料的防静电性能措施、防泄漏屏蔽、周界干扰,也会关系到智能系统的安全。外界供能的顺畅更是决定智能化系统的运行质量和方式,为了防止智能化系统的受损,对防雷措施则更加严格。在智能化条件下,外来人员的非法闯入,任何人的非法操作或者有意无意的误操作都将会给智能系统带来不可估量的损害。因此,物业管理公司必须加强智能系统运行环境的管理。一是提前介入,监督智能系统的建设,确保智能系统的建设符合智能系统对环境的要求,如布线系统、节点设备的安装位置、防盗防破坏措施等。二是管理过程中,监控智能设备运行环境因素,防止和消除可能造成智能系统环境恶化的因素,根据环境因素变化,采取应对措施,保持智能系统良好的运行环境。

2) 运行过程的监控管理

(1) 运行监控:智能系统高度集成,智能设备的运行状态能通过一定的技术参数反映出来,通过监控设备的运行状态,定时或不定时记录、分析、处理设备的运行状态信息,如设备运行的能耗、故障周期、设备的噪声、振动等,存储监控设备采集的信息,如安防中的监控录像、设备消耗的电量、水量等。通过监控,发现系统运行的异常情况,便于及时采取应对措施,并为分析设备的老化情况、能耗情况、优化设备的工作制度和控制参数、设备的维修养护、安全管理等提供基础资料。

(2) 系统调节:智能系统中的设备运行有些是完全自动化的,无需人工干预,如网络通信系统、消防自动报警系统。有些则需要辅助人工干预,如广播音响系统、安全监控点摄像头的远程调节、监控图像的切换。无论是完全自动化的还是需要人工干预的,都需要管理人员通过各智能设备反映的运行状态参数,监视设备的运行状态,对需要人工干预的设备,根据需要进行相应的调节或重新设定运行程序或参数。

(3) 信息安全管理:智能系统在突出信息作用的同时,也带来了信息资源的安全保护问题。物业管理部门不仅要防止显性的设备不正常现象,还要防止隐性的信息不正常流传。因此,整个智能系统要严格内部人员和信息资源的合法性管理。诸如通信传输方面,既要保证传输线路、载体的正常完好,还要采取口令、密码、多重复核等进行监视,制止非法入侵、窃听窥视和非法拷贝等信息资源的被破坏或流失。

(4) 应急处理:智能建筑的建设目标就是要为人们创造一个舒适、便利和灵活的居住、工作环境,一旦智能系统受到损坏时,如果不能及时修复,或采取相应的措施,智能设备带给人们的恐怕就不是便利,而是不便和烦恼。因此,必须针对环境恶化或

遭到破坏的突发情况,如停电、线路损坏、系统受到非常入侵等,制定应急预案,一旦发生突发情况时,及时采取应对措施,保护系统的正常工作或避免系统受到破坏。

3) 设备经济运行管理

据统计,在发达国家中,建筑物的耗能占全国耗能的30%~40%左右,智能化设备维护保养费通常占设备投资总额的1%~3%,设备的物业管理费占设备寿命成本的85%。因此,如何延长设备的寿命,如何通过智能系统,在满足用户对环境要求的前提下,尽可能利用自然光和大气冷热量来调节室内环境,最大限度减少能耗,降低运营成本,这就需要通过设备经济运行管理,在设备安全、正常运行的前提下,节约能耗费用、操作费用、维护保养费用以及检查修理费用等。其主要手段包括在物业设备运行管理过程中采用切实有效的节能技术措施和加强设备能耗管理工作。

(1) 节能技术措施:在节能措施上,首先要选用节能设备,如有时间控制、日光控制或红外音频控制等的照明灯具、能根据负荷自动调节工况的空调设备、电梯设备等;其次,采用节能技术,防止管道、阀门及管道附件在运行过程中的跑、冒、滴、漏,对使用热源和冷源的管道和设备加强保温绝热工作,减少散热损失等。

(2) 设备节能管理:加强能耗核算,制定节能工作制度,如电梯工作制度、空调工作制度、照明工作制度等,通过制定智能设备的运行制度和设定控制参数,使智能设备在能满足使用要求又有利于延长使用寿命和最佳经济费用的情况下运行,实现节能目标。

2. 设备维护管理

(1) 设备的维护保养:设备在使用过程中会发生污染、松动、泄漏、堵塞、磨损、振动、发热、压力异常等各种故障,影响设备的正常使用,严重时会酿成设备事故,因此,应经常对使用的设备加以检查、保养和调整,使设备处于最佳的技术状态。

设备的维护保养工作分为日常维护保养和定期维护保养两种。日常维护保养通常由物业公司的设备操作人员进行,主要工作是对设备进行外观检查,定时记录设备的运行参数,随时注意设备运行的异常现象,班后做好设备的清洁工作。定期维护保养以设备操作人员为主、检修人员为辅,有时也把技术含量较高、维护难度大的转包给设备供应商或专业公司。定期维护保养是有计划地将设备停止运行,进行维护保养。维护的间隔周期和维护停机时间应充分考虑到设备的用途、结构复杂程度、维护工作量、人员的技术水平及对用户影响程度等因素。

维护保养方式主要是清洁、紧固、润滑、调整、防腐、防冻及外观检查。对长期运行的设备巡视检查,定期切换,进行强制保养。

在设备的维护保养中对重要设备、重点部件、易产生故障的部位要进行设备的点检,包括日常点检和计划点检。及时发现异常情况并进行相应的维修保养。

(2) 设备的计划检修:对在用设备,根据运行规律及计划点检的结果可以确定其检修间隔期,以检修间隔期为基础,编制检修计划,对设备进行预防性修理,这就是计

划检修。

实行计划检修,可以在设备发生故障之前就对它进行修理,使设备一直处于完好状态。

计划检修的类型划分和一般设备检修一样,但检修要求和检修方式与传统设备检修有明显差别。一是智能设备的检修技术要求高,需要有高级的检测手段和检修人员。智能设备系统的检修要求从以往的定性检查深入到系统的物理层的定量检测。例如,从电源的转移到供配电系统的电压、频率的质量与稳定性的检测,对线路、接点的老化与漂移的检测等。二是检修方式由于检修技术要求高,物业公司常常把维护检修工作外包给专业公司或要求设备供应商在提供设备时准备备用模块,以减少物业公司对高级检修技术人员的储备要求。

(3) 设备“三期”管理工作:建筑设备按使用时间可分为初期故障期、偶发故障期及磨损故障期,俗称设备的“三期”。

在初期故障期,为了减少设备故障时间,物业设备管理人员要了解装置中寿命最短的部件或组件,并加以特别注意。还要找出设计、施工和材料方面的缺陷和不足,分析造成设备故障的原因并加以解决,尽快使设备故障率下降并进入稳定运行状态。为此,物业设施管理人员在建筑物的设备安装调试阶段就应该介入,对工程实施进行监理,熟悉整个系统,学习操作、保养设备的方法和程序。

在偶发故障期,使设备的故障率下降到允许故障率之下。此时,应着重提高物业设施管理人员对故障的检测诊断能力和修理能力,加强对物业设施管理人员的教育培训,加强备品管理。为降低设备故障率,延长使用寿命,应进行必要的设计改善。

在磨耗故障期,使设备和系统接近或达到各自的寿命期。由于零部件的磨损和材质的老化使故障率上升,但如果在磨损故障期之前将部分零部件更新可以降低此期间的故障率。在磨耗期还应精心进行预防保养,定期对零部件进行检测,掌握老化程度。同时坚持日常的清扫、加油、调整,减缓零部件的磨损和老化速度,延长寿命。

(二) 物业管理工作智能化

智能建筑由于采用了高度的自动化装备和先进的信息通信与处理设备,能全面获取物业的环境、人流、业务、财务及设备运行状况等信息,有更加高效便捷的服务手段,所以在管理上要更加科学规范、优质高效。可以把智能化物业管理看成是在传统物业管理服务上的提升,这种提升也就是“智能化”的体现,主要体现在以下五个方面。

1. 各种智能化设备系统的自动监控和集中远程管理

传统的设备管理如设备运行状况监测,只可能靠人工现场巡查、看护,而实现智能化管理只需在中央监控室便可了解各种设备的运行状况、调节设备的运行,并可根据设备自动报警信号显示故障区,迅速启用备用线路或及时到位抢修,确保设备的正

常运行。同时,还可根据自动记录下来的设备状况信息自动安排维护、检修周期、电脑显示等。这种集中远程自动监控管理,极大地提高了设备的管理效率,确保了物业的正常使用和良好环境。

2. 保安、消防、停车管理高度自动化

保安、消防、停车管理均是物业管理的重要内容,往往须占用大量人力。配备完善智能系统的物业,可以实现保安、消防自动监控,减少大量一线巡视人员。如在保安方面,可以用电视监控物业的大堂、电梯、楼梯、走廊、出入口、停车场等重要部位,用红外探测系统探测有无非法越界进入物业区域、建筑外侧的现象,并向中心监控报警,用电子巡更系统记录保安巡视情况,门禁系统自动识别来人有无进入资格;消防方面,全套探测报警设备可以自动探测有无火灾苗头,自动报警,显示异常部位,管理人员可在中心监控切断相关部位电源,启动防火灭火设备,指挥人员及时到位灭火救险;停车管理方面,智能化的停车收费系统可以做到自动识别月保还是临保车辆,自动计时,收费放行。

3. 三表自动计量,各种收费一卡通

智能抄表系统可以免去人工挨家挨户上门抄表的烦琐,也避免打扰住户,实现多表数据自动采集、传输、计费,配以一卡通系统又可以免去管理人员上门收费或用户到指定地点交费的不便,住户只需手持一卡通便可通过刷卡交费。

4. 管理服务网络化、信息化

完善的计算机网络系统配置,使得物业管理服务与被服务双方的信息交互沟通更加便捷。物业公司可以快速查询、记录用户网上提出的服务要求与投诉,及时给予答复;可以通过网上发布通知、公告、催交费用,催办有关事项,征集管理意见、建议,组织网上文娱活动等。这种物业管理信息化管理程度的提高,无疑会改变传统的管理服务方式,促进服务效率的提高。

5. 物业管理信息系统的应用

物业管理信息系统是能对物业管理各种事务进行信息处理(收集、存储、加工、传递等)、维护和使用,反映物业管理企业运行状况,辅助企业决策,促进企业实现规划目标,提高管理效率与质量的计算机应用系统。它是专门用于物业管理企业处理物业管理各种事务的专项管理信息系统。包括一整套计算机硬件设备和基础应用软件与物业管理事务处理软件。

(三) 利用智能建筑高度集成的网络平台,提升服务方式和服务内容

物业智能化管理不仅体现在设备控制的智能化、改变物业管理工作方式、提高物业管理效率上,更重要的是透过智能建筑高度集成的网络平台提升物业服务的方式和服务内容。业主通过这个平台,可以享受到更多、更快、更安全的服务。如网上交易服务、金融管理服务、交通工具预约、远程教育服务,在家办公、网络视频点播服务,

家电设备的远程控制等，随着网络技术的发展和物业公司服务能力的扩展，这个服务平台服务的内容将会越来越多，服务方式也会更加灵活，作用也会越来越大。

本章综合思考题

1．什么是智能建筑？
2．智能建筑有何特点？
3．智能大厦的组成系统及其功能有哪些？
4．智能小区的组成系统及其功能有哪些？
5．什么是物业智能化管理？
6．物业智能化管理的内容有哪些？

第十章

中国香港地区及其他国家的物业管理

本章学习要点 通过本章的学习，了解中国香港地区、新加坡、英国、美国等国家和地区的物业管理情况，借鉴海外的成功经验，为我所用。

第一节　中国香港地区的物业管理

一、中国香港地区的物业管理概述

中国香港地区十分重视房地产的售后使用管理，认为物业管理是对社会非常重要的支撑性工作，对民众的生活质量产生直接的影响，一个城市的物业管理行业水准常常是其城市发展水平的重要标志之一。因为物业管理行业通过保护楼宇、减少折旧、减轻风雨侵蚀等自然力的破坏及使用不当等人为因素的损毁，来充分发挥楼宇的使用功能，向社会提供适宜的活动场所，起到保护并增加社会资产价值的重要作用。

香港的专业物业管理源自英国，始于 20 世纪 60 年代。在实施公共房屋计划的同时，香港不仅从英国引进物业管理人才、管理理论和方法，而且根据本地的实际情况又有所发展，并于 1966 年成立了英国皇家物业管理学会香港分会。香港当局直接负责物业管理的机构是房屋署。

随着香港房地产业的发展，大量楼宇的兴建，对物业管理的要求也不断提高，专业性的房屋管理成为香港房地产业中日显重要的一个分支。目前，香港物业管理公司约 500 家，其中规模较大的有 100 多家。在香港房屋委员会和房屋协会所建的屋村，都有一位房屋事务经理做主管，并有一组受过训练的职员协助管理屋村。他们经常与居民的互助委员会及其他居民组织开会，商讨有关屋村环境的改善及治安等问题。房委会和房屋协会也为各屋村制定一个维修及改善计划，维持各项服务的水准，以防止楼宇结构恶化情况的发生。

由于对住房的需求量很大，发展商积极投资大型建筑。当一个大型私人屋村向

政府申请规划许可时,政府一方面乐意采纳这种建屋请求;另一方面又担心人口如此密集的大型屋村一旦建成,如无良好的管理,后果将不堪设想。于是,在批准其发展计划时附上若干条件,要求发展商承诺在批地契约余下的全部年限妥善管理该屋村。因此,也就出现了由发展商为私人楼宇提供专业化管理的形式。

二、中国香港地区的物业管理机构

(一) 香港房屋委员会和香港房屋署

香港房屋委员会(简称“房委会”)于 1973 年 4 月 1 日成立。它由多个官方机构先后演变而成,负责就房屋事宜向香港政府提供意见,统筹所有公共房屋事务,并负责规划、兴建及管理各公营房屋及其附属设施。

香港房屋署是香港当局直接负责物业管理的机构,也是香港房屋委员会的执行部门。房委会所制定的政策均由房屋署执行,并为房委会管理公屋、商场、工业大厦及“居者有其屋”的屋苑。其职能具体分为两大内容:一是策划建筑;二是管理公屋和居屋。

香港房屋署下设房屋管理处。房屋管理处的人员配置有如下。

(1) 房屋事务经理:主持日常工作与对外联络,包括日常事务监管;财务安排;员工培训;租赁事务的处理及租金的交付管理;屋村大型维修保修工作计划的安排;负责与当局各管理部门及各非政府组织与民间团体等对外关系的联络、协调。

(2) 房屋事务副经理:协助房屋事务经理处理相关的日常事务。

(3) 房屋事务主任:每人约管理一幢楼宇,负责监管维修工程及清洁工作、收取租金、处理住户投诉等日常具体工作。

(4) 房屋事务助理员:是房屋事务主任的助理人员,协助其处理各类具体事务。

(5) 技工:负责屋村的小型维修,如筑漏、排堵、养护花木、粉刷、装饰之类。

(6) 市容整洁队:负责公共区域的清理、非法设摊的排除与车辆乱停乱放的管理等。

(二) 业主立案法团和楼宇互助委员会

香港私人开发商零星开发的单幢大厦被个别住户一个个单位买去的物业多由业主立案法团自主管理。但《多层建筑物(业主法团)条例》的 2A 条规定,如果发展商已承诺担负所开发经营之屋村的管理工作,则单位业主就不能再成立业主立案法团来自行管理物业。

多层建筑物业主立案法团是通过召开业主大会而组建的。业主大会可以由通过购买楼宇时各业主签订《公共契约》而授权管理者召集,也可以由拥有楼宇产权 5%

及以上的业主联合举行，或拥有楼宇产权20%的业主向地方法院申请，由法院指定的业主召集举行。业主大会推选业主委员会。业主委员会在其成立之日起14天内必须向香港当局田土注册处申请注册，领取注册证书，成立业主立案法团。业主立案法团按程序注册成立后，便承担各业主对楼宇的责任，由业主委员会具体办理法团事务。法团通过业主委员会，为各业主处理一切有关业主利益的事务，如投保、安排财务收支、招收管理员工、安排维修工程、主办联谊集会及各种其他活动等。

对那些不符合成立多层建筑物业主立案法团条件的楼宇，可成立楼宇互助委员会。楼宇互助委员会是群众性、志愿性的组织，由楼宇住户组成，可代替业主立案法团。香港当局于20世纪70年代初推广互助委员会计划，只要楼宇的20%住户同意，便可成立楼宇互助委员会。互助委员会以携手单位为代表单位，每一个单位可有一名住户代表。互助委员会如果根据规定程序制定章程，有序运作，则可免受社团条例管制，其成立条件简单，组织灵活。

（三）物业管理公司

香港物业管理公司分为以下两类。

1. 附属于大型发展商的物业管理公司

香港当局在批出大幅土地给发展商兴建私人屋村时，都要求发展商同时承诺必须承担屋村管理工作。《多层建筑物（业主法团）条例》规定，如果发展商已承诺担负所开发经营之屋村的物业管理工作，则单位业主就不能再成立业主立案法团来自行管理物业。发展商为了履行自己对政府的承诺，也出于经济上的考虑，往往成立附属公司来管理物业。这类公司一般规模较大，专业分工明确，也有能力承担母公司以外其他业主的委托管理任务。

2. 不附属于任何发展商的物业管理公司

这类物业管理公司以独立身份承接委托管理业务，它们向业主提供专家意见；有些公司还把业务范围扩大，如从事代理经租、房地产估价与交易代理等业务。

三、中国香港地区的物业管理的内容

（一）公共屋村的管理

公共屋村是香港政府出资，并以低价批地和低息贷款资助，由香港房屋委员会兴建，用于出租给符合《轮候公屋登记册》收入限额的低收入者的住宅群。公共屋村一般由房屋委员会管理，并在每一个公共屋村设立一个办事处。

1. 屋村办事处的管理功能

（1）屋村的接管验收。在正式交楼前两个月，屋村办事处即着手接管工作，如果

楼宇不合格，则限期改正。

(2) 实施屋村一般日常管理事务，维修、保养物业设施。

(3) 留意村内环境并且适当加以改善，协助维护村内秩序与治安，管理小贩及停车设备，维护与完善村内环境。

(4) 处理住户投诉及帮助住户解决疑难问题。

(5) 促进邻居和睦关系及加强居民互助精神。

2. 屋村办事处的日常管理项目与工作

屋村办事处管理的项目包括：入住管理、住所装修管理、安排住房和设施维修保养、收取租金以及安排屋村财务收支。此外，还有清倒垃圾及终止租约等项目与工作。

3. 屋村办事处的收入来源

屋村办事处的收入来源主要靠租金。各项开支要先作预算。每年的预算在执行中可作适当调整。

(二) 居屋苑的管理

居屋苑由房屋委员会或房屋协会建造，系用于出售给中等收入者的成套住宅。居屋苑的日常管理、保养、清洁及看守服务，大部分是由香港房屋署负责，各居屋苑均设有办事处，由屋域物业经理主管。所有业主每月需交管理费，以支付各项开销，如公用电灯、保安、电梯的保养维修、公共部位的保养等。所有居屋业主需签署一份《大厦公共契约》，在法律上规定各自的权力、利益、责任和义务，以确保楼宇的有效管理和达到管理标准。根据《大厦公共契约》，房屋署应承担居屋交付使用后 5～10 年的管理责任。管理期满后，可以聘请私人物业管理公司代理。选择私人物业管理公司必须符合“认可物业管理代理登记册”的基本条件，即不少于 5 年管理经验和正在实施不少于 2 000 个单位的管理。

房屋委员会代表业主为其住房单位投购保险，所需保险费按年向业主收回。为了鼓励居屋业主最终接手负责居屋苑的有关管理工作，香港房屋委员会推行了一项居屋物业代管计划，聘请若干有品牌的物业管理公司，在其监督下代为管理若干居屋苑。

私人参建居屋苑的管理与保养服务则由发展商聘请物业管理公司管理，房屋委员会代表政府对其进行监察。为确保管理质量，私人参建居屋苑聘请的物业管理公司，须经房屋署批准，并向房屋署交纳保证金，为在一年保修期内楼宇维修提供保证；同时，提交一份银行保证书，作为 10 年内妥善管理与维修的保证。

居屋苑管理的主要工作范围是，居屋的保养与维修、居屋的安全保卫、居屋的清洁服务以及居屋的物业保险。

(三) 私人楼宇的管理

香港当局对私人楼宇管理所采取的方针,是以尊重私有权和“大厦自治”为原则,务求业主主动管理自己的楼宇。香港当局通过立法,引导业主成立群众性社会组织,在办理注册管理后成为社团法人,进行自我管理,也可再通过订立合同,实施楼宇的社会化管理,以保障业主、租户、发展商、管理公司的应有利益。私人楼宇管理的法规主要有两个:一个是公契;一个是业主立案法团条例。

(四) 其他楼宇的物业管理

(1) 商场的物业管理:香港的物业管理公司往往订立一套装修守则,选择有市场竞争力的商户,以优惠租金招揽著名商号,并保持商场舒适洁净的环境,争取公共汽车就近设站,甚至自备小客车在公共汽车站和商场之间往来接送顾客等。

(2) 工业大厦的物业管理:香港物业管理公司往往制定各种条例来保证能源供应通畅和大厦内部运输系统的顺畅。当然,工业大厦的物业管理也包括建筑物及其设备设施的维护保养。

(3) 办公写字楼的物业管理:香港物业管理公司对办公室写字楼的管理是高标准、高质量的,一般都配备具有专业知识与技术的人员来操作与养护办公写字楼的设备设施。为保持办公写字楼高贵的气派和洁净典雅的环境,物业管理公司往往确保有可靠的保安人员和恪守职责的清洁人员。

四、中国香港地区的物业管理的财务安排

香港物业管理行业认为,“量出为入”是物业管理公司筹集管理资金的基本原则。香港的物业管理公司在安排下一年度工作内容后,往往编制相应的财务安排加以保证。其财务安排主要有以下几个方面。

(一) 编制管理预算方案

编制管理预算方案是为楼宇、屋村管理提供财力保证。管理预算方案应贯穿于财务管理的全过程。编制管理预算方案,首先是了解楼宇的结构、成色、公共地方的界定、公用设施的种类、数量和分布、业主对管理的要求和管理机构所应承担的责任等,然后对各项职责进行经济分析,核算所需经费开支,最后按所需的经费开支确定应有的收入。所有收与支的核定,就构成了楼宇、屋村管理的财务预算方案。

(二) 管理费的核定

香港政府一般不规定,也不直接干涉物业具体的收费标准,具体收多少管理费,

由业主(委托方)与物业管理公司(受托方)双方视市场供求状况、地区环境、房屋数量与质量、服务内容多少与服务质量要求等商讨决定。

物业管理公司的经费全部来源于屋村内各个业主的管理费。管理费的收取标准完全按照管理工作的实际支出而定。管理公司的收支账目必须定期公开,接受业主的监督。一些较大规模的维修工程,牵扯大笔费用支出,须征询业主立案法团的意见方能进行。如未获准,物业管理公司不得坚持。

财务预算往往是提前安排一年工作的大纲,然后就其工作量再来计划需要的开支,因此,财务预算实际上是以数字形式表达的工作计划。财务预算必须考虑以下几大类支出。

(1) 公共设施维护保养费用:据香港业内人士几年前估计,公共设施保养费用占整个管理费开支的很大比重,商业大厦占 30%;公共屋村比重更大,占 35%;在普通住宅楼宇中,也要占到 20%。

(2) 应急储备与工程储备:这里指的是应付突然性开支。例如,换突然爆裂的水管等和支付可能进行的工程的储备。工程储备常常是备而不常用。例如,污水管十几年才更换一次。每年提留一定储备,以备不时之需。

(3) 清洁及保安费用:这两项费用在总管理费用占的比例颇大。

(4) 公共水电费用:工业楼宇和商业楼宇的电费开支占管理费总支出的 30%以上,住宅楼宇的电费占到管理费用总支出的 20%。相对而言,公共用水主要用于公共卫生,并且香港公共卫生用水水费较低,因而支出不大。

(5) 管理人员及管理处支出:如果请物业管理公司管理,则它聘请的专职驻大厦管理人员的薪金及其他开支应计入预算。若大厦由业主立案法团管理,工作人员由业主自愿充任,这笔开支便可免去。无论何种情形,都应在大厦内设管理处,作为接待业主、住户,举行工作会议和日常办公之用。管理处的开支包括差饷、水电费、电话费、文具杂项支出等,这些均应列入预算。

(6) 物业管理公司酬金:在香港物业管理行业确定酬金的办法,一是从总管理费中提取,通常提 10%～15%(住宅的比例是 10%,商业的比例是 15%),也有提取高达 20%者;另一种办法是,管理公司与业主们商定酬金数额,不与管理费总额挂钩。在香港,物业管理服务收费较多采用提成形式。

(7) 环境、绿化费用:环境美化,种花种草开支虽然不大,但也应在预算中列明。

(8) 会计、核算统计与法律服务费用:物业管理公司一般都聘请专业会计师处理会计事务。核算工作必须交独立的核算师负责,并向公众明确交代。另外,为方便起见,管理公司往往聘请一位法律顾问提供意见和协助处理。上述专业服务的支出不会很大,但也在预算中列出。

(9) 保险费用:涉及的保险主要有三种,即员工保险、第三者险、楼宇保险。其中,楼宇保险费用较高。保险费须由管理公司与业主们协商确定。

(10) 地税及批地书之内的费用:大厦地税是香港政府征收的土地使用费,多层大厦的土地使用费用由全部业主共同支付。交纳地税有两种方法:一种是政府按业权份数划分出业主应负担的部分,由各业主分别交付;另一种办法是物业管理人由管理开支中整体支付。

(11) 康乐设施开支:新型屋村的康乐设施,如网球场、游泳池、住户俱乐部等,虽向使用者收取费用,但入不敷出,要从管理费总开支中资助。这些费用在制定预算时均加入考虑。

(12) 保证金:公契规定,业主需交保证金。这笔资金数额庞大,轻易不会动用,存入银行的利息可减轻业主的负担。

物业管理费用分摊方法有两种:一是按物业管理份数计算;另一种是根据业权不可分割份数计算。较为客观的办法是,以不可分割业权份数来分担费用。一般情况下,费用分摊方法都在公契中明文规定。

五、中国香港地区的物业管理的特点

(一) 法律法规健全,可操作性强,全民重视,认同率高

香港的市场经济发展成熟,法制健全,一切均有章可循。香港在物业管理方面已经建立一个较完整的物业管理法律法规体系。其根本大法是《香港建筑物管理条例》。除此之外,香港还颁布了一系列条例来规范大厦及小区的物业管理。有关的法律主要有《房屋条例》、《业主与租客条例》、《多层建筑物(业主法团)条例》、《规划条例》、《建筑物条例》、《消防条例》、《公共卫生条例》、《保安及护卫员条例》、《噪音管理条例》(第 327 章)、《空气管制条例》(第 435 章)、《少额钱债条例》(第 338 章)等。这些法规清楚地规定了在物业管理中业主、物业管理公司、租户各自的权利和义务,以及违反条例的处罚等内容。因此,香港的物业管理是在一个比较完备的法律体系中运行的。

香港的法规可操作性很强。物业管理中发生的任何问题,均能在法律条文上找到答案,有强制执行的力度。如,开发商的空置房是否要交纳物业管理费的问题,在《香港建筑物管理条例》上就有明确的规定。

此外,香港各界人士对物业管理的了解和认知程度也是非常高的。在香港,20 世纪 60 年代到 70 年代的房屋比内地 80 年代到 90 年代的房屋还要新,从一个侧面说明香港物业管理行业通过保护楼宇、减少折旧、减轻风雨侵蚀等自然力的破坏及使用不当等人为因素的损毁,来充分发挥楼宇的使用功能,真正起到保护并增加社会资产价值的重要作用;业主与物业管理公司的关系明确,且平和相处。这不仅因为香港有较高的物业管理水平,还因为香港全民对物业管理的重视程度高,认同率高。

（二）物业管理招标非常普遍

在香港，物业管理公司只需经工商登记就可以承揽业务，物业管理公司的权力来源于大厦公契或物业管理委托合同。业主委员会成立后，业主立案法团通过招标选聘物业管理公司，并监督管理公司的运作。如果管理公司的服务水准太低，业主立案法团可以在合约期满后，选择其他管理公司代替。香港的物业管理已形成一套完善的招投标制度。

（三）业主组织以业主立案法团权力最大

香港的业主组织有三种方式：业主立案法团、业主委员会、楼宇互助委员会。在这三种组织中，由于业主立案法团成立条件较高，而且是法人组织，权力很大，对负责人的专业水平要求较高，所以，全香港成立业主立案法团的大厦不多。广泛成立的是业主委员会，通常大厦公契里都列明了业主委员会的组成及工作程序，其权利与义务同样来源于大厦公契，其任务主要是协助加强各业主与管理者的沟通，并就大厦管理的重要事宜向物业经理提供意见及建议，业主委员会具体权限取决于大厦公契如何规定。一座大厦若成立了业主立案法团，那么法团所属的委员会将取代已有的业主委员会。而楼宇互助委员会是群众性志愿组织，设立楼宇互助委员会的目的在于培养楼宇内住户间的友谊，增进彼此间的信赖，使各住户协力改善大厦的安全措施，改善居住环境，使楼宇管理工作更加完善。楼宇互助委员会相当于内地的居民委员会，处理的主要是社区互助事务。

（四）物业管理公司人员配置合理，财务方面透明度高

在香港，有专门的清洁公司、保安公司、电梯公司。这些“分包公司”专业性强，不用培训便可以直接入手。小区管理部门针对不同的服务项目，将小区的具体服务分包给这些公司。此外，香港物业管理公司在财务方面也具有高透明度，物业管理公司会定期向住户公布收支账目，消除住户对收费的怀疑。

（五）物业管理公司服务意识强，主动与客户沟通

在香港，物业管理公司会定期清洗被污损的外墙表面。物业管理公司有专门的计划表，包括大修表、小修表，将应该处理的问题都涵盖在内。

香港物业管理公司还常常主动与住户沟通。它们会定期送上问卷调查表，询问住户对物业管理有什么意见和要求，并在节日里给住户送上一些小礼物，以增进双方的感情。

（六）香港物业管理收费依法办事

一般大厦公约都会详细列明每个单位所占的应付管理费及交款日期。如果业主将该单位出租，就算在租约上列明由住客支付管理费，管理公司仍有权向业主追讨欠款。总之，业主有责任准时交付管理费，管理公司亦有责任代表其他业主向欠交管理费的业主追讨。

第二节　新加坡的物业管理

一、新加坡的住宅情况

新加坡全国面积682.7平方公里，人口331.9万，是一个土地资源有限的岛国。1959年独立时，因房荒严重，40%的人家住在棚户区内。政府为充分利用土地资源，解决住房问题，一方面按土地征用法令规划土地的使用，一方面填海造地，增加土地面积。通过多年努力，到1993年底，造地总面积26.59平方公里，等于新加坡土地面积的4%左右，与此同时，政府从1960年起开始执行住宅建设的五年计划，设立建屋发展局，为中低收入家庭提供住房。1964年，作为国策和政纲，又提出了“居者有其屋”的政策，鼓励居民逐步自己拥有（购买）住房。经过三十多年的建设，目前87.5%的新加坡公民居住在65万单位组屋内，市中心区的旧房都已改造，人均居住面积已在20～30 m^2，是香港地区的2倍，比日本高出30%以上，居亚洲之首。而且在这些居民中，90%是居住在自己所拥有的组屋内。

新加坡建造的住宅分公共组屋和私人住宅两种，其中私人住宅又分为共管式公寓和独立式、半独立式的花园洋房。

二、新加坡物业管理的任务

新加坡的物业管理范围很广，除购房和转销直接放在建屋发展局申请外，其他业务都在物业管理单位办理。其业务范围包括：房屋维修与养护；机电（包括电梯、电器等）及消防设备（包括供水、供电系统）的维修保养；商业房屋（小贩中心、购物中心）的租赁服务与管理；出租住宅的租金缴纳与售房期款的收取；公共场所的出租服务与管理；小区停车场的管理；小区的环境清洁的实施与管理；园艺及绿化管理；配合治安部门搞好治安工作。此外，还有负责介绍居民劳动就业及其他方面的服务等任务。

居住小区管理制度完善，执行坚决。为了加强对居住小区的管理，物业管理部门编写了《住户手册》、《住房公约》和《防火须知》等（大多数都经政府部门批准），把搬进新居后应注意的事项和有关知识，详尽地告诉住户，以明确住户的权利和义务、物业管理部门的权利和责任等。

（一）对出售、出租的公共住宅内部装修的管理规定

在新加坡，政府出售的公共组屋的室内一般未装修，住户可根据自己的经济能力和爱好自行装修，但有其严格规定。为减少装修对周围邻居的干扰，住户在领到钥匙之日起三个月内必须完成装修工程，且此后三年内不得再进行第二次装修。住户装修住宅须向建屋发展局申请装修许可证，然后才可由领有建屋发展局颁发的施工执照的承包商装修。工程装修完毕后，由住宅稽查员根据申请装修内容进行工程检查验证，并由住户向物业管理部门交纳一笔建筑材料搬运和废物处理费。

为了保证建筑物的结构完整性和外观统一性，以及保证安全，又对室内装修项目作了严格规定。例如，不得改变住宅主体结构；厨房和卫生间的磨石地坪和墙壁面砖在头三年内不准更换；不许改变窗子外观；阳台上不许装窗等。此外，对改装电线和电源开关等项目也有严格标准，要求必须符合电气操作规范和电器使用安全的规定。

政府规定所出售的公共组屋从领取房屋钥匙三日起保修一年。住户领取钥匙后限期提出缺损报告，保修期满后，室内设施的修理费由住户自己负责。物业管理部门负责住房的楼梯、电梯、走廊和屋顶等公共部门的维修和保养。

（二）居住小区内公共设施的保养与提供的服务

（1）住宅楼的维修：建屋发展局规定每五年对整幢楼房的外墙、公共走廊、楼梯、屋顶及其他公共场所进行一次维修。

（2）电梯的保养与维修：所有住宅楼的电梯都由物业管理单位例行维修和经常检查，一旦电梯发生故障，乘客受困于电梯内，只要按响警铃，5 分钟内电梯维修人员就会到现场来进行维修。

（3）户内水电卫生设备的保养服务：建屋发展局设有“热线”电话，与各区物业管理单位保持联系，为居民提供 24 小时服务。各物业管理单位都有维修车，以便及时赶到工作现场。这类维修实行有偿服务。

（4）公共电视天线：每幢住宅楼均设置公共电视天线，为住户服务，以保证取得良好的收视效果。

（5）公共住宅楼下旷地的管理：新加坡一般高层住宅楼的底层没有围护，是敞开的空间，叫做“楼下旷地”。它平日作为老人、儿童的活动场所，遇到居民需要举行婚丧喜事及其他庆祝活动时可以租用，但须向建屋发展局下设的管理部门申请准用证。

（6）停车场管理：小区的停车场都由小区物业管理单位统一管理，并具备完善的

制度。任何拥有车辆的住户，必须向物业管理单位申请“停车季票”，每户只准申请一个停车位，属于建屋发展局的店铺租户、公共住宅租户和房主有优先获得“停车季票”的权力。夜间停车必须特别申请，并办理“夜间停车特许证”。外来车辆一律执行按钟点收费。此外，停车场还提供洗车服务。

(7) 垃圾的处理：为了确保小区整洁，避免有难闻异味，全面推行垃圾袋装化。垃圾必须装入袋内，方可投入垃圾桶，并规定太重和太大的垃圾(箱子、瓶子)实行定期处理，直接送到垃圾站，不许投入垃圾桶。同时，还规定易燃、易爆、易碎物不准投入垃圾桶，以确保防火防爆安全。

三、新加坡物业管理的机构

新加坡的公共住宅(所有组屋区和新市镇)管理与维修服务都由建屋发展局负责提供，在其所属 36 个区办事处根据管理工作的需要下设若干个业务组，负责对所管辖的住宅进行管理。1988 年 5 月，住宅管理进行机构调整，原由建屋发展局管理的公共住宅由新成立的市镇理事会接收。建屋局只扮演一个在发展与研究工作上提供支援性服务的角色。建屋局为市镇理事会提供电脑应用系统和 24 小时紧急维修服务。电梯里安装有自动拯救系统，此外还装有自动监测系统，侦察电梯失灵和被滥用的情况。

1988 年 5 月，国会通过了成立市镇理事会的法令。市镇理事会负责管理公共住宅。市镇理事会管辖的地区以政治选区划分，可在单一选区或一组选区内施行。新加坡现有 81 个选区，23 个市镇理事会。市镇理事会是一个法人组织，成员至少 6 位，最多 30 位。选区内国会议员为市镇理事会主席，其他成员由建屋发展局委派和选区内的住户选举产生。市镇理事会有严密和规范的组织机构与规章制度，主要职责是管制、管理、维持及改善管辖区域内的公共产业，除组屋区的公共场地、商店、市场外的组屋区内部的管理，业务上受建屋发展局的指导，但在实施管理中又具备相对的独立性，目的在于加强居民和政府的合作，让更多的居民参加该区的管理工作。市镇理事会的主要宗旨是：支持、配合、监督物业管理部门搞好住宅区管理；维护业主或住户的合法权益；对公共设施的兴建、更改、扩充、改善以及房屋的维修等与业主或住户利益有关的事宜做出决策；开展各种有益于住户身心健康的活动。

根据新加坡的长远规划，居住在私人住宅的人口将达到总人口的 30%(现在为 15%)。1968 年，政府颁布了《地契分层法令》。据此，对共管式公寓和其他建筑物，私人业主都拥有个别的分层地契。每个单位的购买者对于共有产业都有分享权。法令规定分层单位业主必须依法组建管理理事会，其目的是为了更有系统及有规划地负责大楼的保养与管理工作。

管理机构设立管理基金及备用金。管理基金用于日常的开支，例如保险费、清洁

费、公用水电费和保安等业主所应缴的费用，具体金额的提供取决于业主所拥有产业的分享价值的高低；备用金则用于较大项目的维修及机械装置的更换。

无论是市镇理事会，还是私人住宅的管理理事会，都通过委托物业管理公司来负责日常的工作。物业管理公司根据管理范围分设下列部门及人员。

(1) 财务组：负责各项费用的收缴、各类计划与统计等，设财务监督、出纳员、收租员、打字员、信差；

(2) 工程维修组：负责公共设施与设备的维修、房屋的维修与工程预算、业主房屋装修的监督等，设高级住宅稽查员、中级住宅稽查员、稽查员、电梯救援员、维修技工；

(3) 市场管理组：负责治安和消防安全、车辆的保管和管理、各类商业与文化娱乐业等，设高级管理员、市场监督员、停车场监督员、管理员；

(4) 环境清洁组：负责环境卫生，设中级清洁管理工、清洁工和清洁工头；

(5) 园艺组：负责园庭绿化，设中级园艺员、园艺员和园艺工头；

(6) 服务组：负责综合代办服务、交通运输等，设电话服务员、司机、外勤人员；

(7) 文书组：负责行政管理、后勤工作等，设公关助理、速记员、打字员、内勤员。

此外，物业管理公司还可根据所管辖区的具体情况，设监督部门，以监督各类法规执行情况和接受住户的投诉，从而提高服务水平和管理水平。

新加坡的住房建设和居住区的管理充分体现了服务于人的宗旨。经过 30 多年的努力，新加坡人在基本住房需求获得满足和社会日益富裕的同时，选择组屋的条件也提高了。他们要求更优良的设计和居住环境。大多数人已不再是等待购买他们的一间组屋，而是等待购买更优良、更完善的组屋。为确保组屋的供求得到更好的配合，建屋发展局在 1989 年 7 月实施了订购组屋制度。这个制度按照组屋的需求量来兴建组屋，同时为了缩短新旧组屋区之间的质量上的差异，政府通过建屋局进行了一项长期的旧屋翻新计划，以便使它们能够更接近新组屋的水平。

为了进一步满足新加坡人日趋提高的住宅要求，建屋发展局将制订出更完备的政策，为住户提供更高效的服务。

四、新加坡服务公寓及其物业管理

服务公寓其实是一种提供酒店式服务的公寓。从外表上看，服务公寓与普通公寓服务设施差不多，有游泳池、健身房等基本设施，此处还有网球场、壁球场、游戏室、图书室、室内和室外儿童游乐场等。但和普通公寓不同的是，大多数公寓都会设立一个环境优美的大堂接待处，让房客在大堂里休息，或者接待来访的宾客。服务公寓内除了卧房外，还有摆放着电视、电脑和漂亮装饰品的客厅，而实用的厨房内备有微波炉、饭锅等。它也提供各种清洁服务，包括清洗衣物、整理床铺等，但又不像女佣整天

呆在公寓里，让你觉得缺少隐私权。

服务公寓的房客大多是被公司派到新加坡工作的外来专业人员，他们有的是一个人来，有的是和家人一起来。其中60%的人来自欧美国家，30%的人来自日本和东南亚地区。新加坡当地人如家里需要装修时，也可搬到服务公寓去住些日子。

由于服务公寓是一种中短期的住宿概念，所以条例规定，出租期限不得少于7天。多数房客的逗留期限一般为3个月至一年，但也有逗留2年和3个月以下的。

服务公寓没有酒店的星级之分，一般消费者可以从以下几个方面来衡量一家服务公寓的素质：它所处的地点、提供的服务以及收取的费用等。

第三节　英国的物业管理

一、英国物业管理体制

英国政府注重对住宅的管理，有一套庞大的住宅管理机构，而且重视对各级管理人员的职能培养。

一些大城市都有住宅委员会，下设住宅开发、住宅管理、住宅计划三个委员会，负责研究、起草住宅政策和决定建筑指标。作为执行政策的实际管理机构是住宅局，下设住宅部、住宅出让部、住宅建设部、战略部等部门。基层设置住宅事务所，实际上的修缮和日常业务都由事务所承担。每个事务所管理2万到3万户不等。

英国在住宅管理方面的一个突出特点是重视对居住环境的监督。如无日照、通风的住宅，无厕所、浴室、厨房的住宅，明显破旧、危漏住宅等，地方政府有权责令其修理、改善，一般可得到修理费50%～70%的补助。

1957年英国制定了住房条例，该条例包括有关不适宜居住的法规，列举了各种特殊事项，以供决定是否适宜居住时作为参考，这些事项包括了安全、管道、卫生以及储藏和准备食物的设施；法令有专门条款涉及过分拥挤的问题。地方当局负责检查，以确定房屋是否适宜居住。

（一）英国的物业维修管理

英国要求执行良好的维修和管理制度。他们根据建筑物的部位、配件、内部装饰、设备、服务设施等的维修更新周期，规划维修的流动资金，安排人力、物力，并开展最优维修周期的研究。要求维修部门的工作人员尽最大的努力，以较少的费用增加产业价值和提高质量。要求实行有效的检查制度，以尽早发现轻微损坏，在使用者尚

无意见时就修补解决好了。此种早期防止房屋劣化的制度,能延长建筑物使用期限和降低总的维修费用。

(二) 英国的住宅物业租金与管理

英国政府近60年来对住房租金的管理非常严格,经常以法令形式进行干预,总的情况是对低收入的劳动人民有所照顾。

至于房租和家庭收入的比例,就绝大部分家庭来说,除了膳食费用的纳税外,最大的一项开支就是房租。租用私人房屋主的房屋,租金高得惊人。越是低收入家庭,越是不得不花高昂的租金去租赁带家具的房屋。1970年对伦敦的调查表明:租赁带家具的住房的家庭中,有53%需支出相当于他们收入30%的租金,而这些都是典型的低收入家庭。对利物浦的调查也同样说明了这一点。根据北伊斯林登的调查,带有家具的私人房屋,每间每天租金2.55英镑。尽管政府采取了一些控制房租、公房津贴、减收租金等政策,但实际上并不能真正控制租金。高得惊人的租金仍然是低收入家庭难以承受的负担。

1976年的家庭开支调查表明:越是低收入的家庭,所付房租占收入的比例越大。总收入低于每周25英镑的家庭,房租占他们全部开支的22%,而收入在每周200英镑以上的家庭,房租只占全部开支的12%。

英国1983年个人自有房占59%,租房占41%,租房者中约有30%租住政府的公房。需要住房的一般都是低收入者,他们需要面积不大的经济适用住宅。

为了促进租房者买房,政府规定:家庭人均收入达到一定标准后,不租给住房,必须购买或自建;提高租金,形成租房不如买房的小气候。

二、英国物业管理运作特征

英国是西方资本主义国家中首先开始由政府资助为低收入居民兴建住房的国家。政府兴建公有住房、合资兴建住房、建设新城、制定现代化的土地利用规划等,许多解决城市建设问题的措施都是最早在英国提出来的。其结果虽然并不十分成功,但当今西方国家乃至东方的日本、韩国等发达国家都在依各自的国情仿效英国的住宅物业管理,除公认住宅物业管理源于英国这一历史背景外,还由于英国物业管理在漫长的发展、完善的过程中,已逐步形成了使东西方各国可以借鉴的经验及基本特征,归纳起来,这些基本特征主要表现在以下几个方面。

(一) 物业管理具有伴随城市房屋建设而生长的产业特征

随着英国产业革命在19世纪30年代完成之后,城市房屋建设发展很快,到20世纪中期英国已基本解决了居者有其屋的问题,据联合国人类居住委员会下设的人

居中心(Center for Human Settlements UN)资料介绍,在英国一般雇员家庭人居住面积已达到 25～30 m^2。住房建设与城市建设的发展是息息相关的,虽然各城市发展水平各异,但英国从一开始就把城市建设和房地产开发作为重要的支柱产业而得到政府和国民的关注。在英国或美国,政府不但设有专门的住房建设与城市发展机构,推动住房建设,也十分重视住宅环境即自然环境与生活环境的使用与管理。物业在英国成为一项产业之所以能够长久不衰的一个重要特征,就是物业伴随着房地产开发的同时,约定俗成地成为房屋入住后就与城市房屋管理相联系的一种有效管理模式。

(二) 物业具有“松散”管理与服务的特征

所谓“松散”,是指物业服务与管理既有序又不紧密、也不集中的一种模式。这种松散管理与服务的特征,主要表现在两个方面:一方面,英国可算是老牌的西方发达的国家,土地的私有制使“房随地走”的运作机制一直延续到今天,一旦土地发生产权交易并移作他用,原有地上房屋就要废弃,原本就是属于几个人的所谓物业管理公司,这样一来也就失去了服务对象,管理公司也就不复存在了。不存在人员安置和资产评估等诸多问题,可以说是自行倒闭了,所以很松散。另一方面,由于物质的丰富,国民素质、社会文明及人均收入的不断提高,加之楼宇、住宅建筑智能化、办公自动化系统的普遍采用,那里的普通百姓只要有求于物业管理者,按一下电脑键盘或打一个电话,社会化服务随处可见,有许多事情即刻就可办好。可以说既便捷又有序,物业管理公司只要几个人在运作就可以把事情办得有条不紊,所以显示出一种很松散的管理模式。

(三) 建立具有管理特征的大型维修储备基金

包括物业大型维修储备基金在内的各类投资基金起源于英国,1868 年在英国建立了世界上最早的投资基金,定名为投资托拉斯,后又改称单位型信托投资基金。因此,在英国无论是政府物业,还是私人物业对物业管理费的筹集,除公共设施(如消防系统、电梯、保安系统等)维修保养费用需依据入住时签订的契约交纳一定比例的经常性维修费用外,对应急性的工程费用与工程储备性开支,则通过建立大型维修储备基金加以解决。所谓应急性工程,是指应付上述维修工程以外的突发性开支,如更换突然爆裂的给排水管道、雨(污)水堵塞疏导等。所谓工程储备,是指相应的工程材料储备,如污水管、阀门水泵等。进行工程储备是以备更换时临时筹集材料来不及。建立大型维修储备基金的方式,是由物业管理公司发起,由公司向入住户私募基金的 1%～2%,成为基本合伙人,其余 98%～99%则吸引开发商或金融、保险业投资者出资,称有限合伙人,它只承担有限责任。基本合伙人的责、权、利十分明确,一是委托物业公司全权负责基金的使用、经营和管理;二是每年从基金收益中提取相当于基金

总额的20%作为大型维修储备费，另提2%作为管理费；三是当基金期满（一般是10～15年）解散而又收益倍增时，基本合伙人可以从全部纯收益中分得15%～20%，其余的80%～85%归有限合伙人所得。

住宅物业及物业管理起源于英国，其物业管理的基本经验在向世界全国（地区）渗透的过程中，特别是在美国等发达国家大力推进住宅与住宅环境建设，加速解决人居问题过程中得到了发展、完善并转入现代化管理轨道，但英国作为物业管理发源地的功绩将永远彪炳史册。

第四节　美国的物业管理

物业管理在美国已有六十多年的历史，其发展已日臻成熟。美国物业管理的法规制度比较系统，组织机构稳定，从业人员数量可观，素质较高。应该说，这与美国房地产业在整个国民经济中所占的重要地位是分不开的。美国房地产业总值约占国民生产总值的10%～15%，全国三分之二的有形资产是房地产，其中土地占30.2%，房产约占50%。房地产投资占美国私人投资的一半以上，其中绝大部分是住宅投资。全国约有100万人从事与房地产有关的工作，包括物业管理工作。

20世纪30年代以前，由于放任市场自由调节，政府对住房建设袖手旁观，广大中低收入的居民无力购房，“住房难”在当时的美国成了一个相当严重的社会问题。为缓解社会矛盾，同时为了摆脱1929年开始的世界性的经济危机，从30年代初开始，政府借鉴了英国的经验，强化自身在住房问题中的角色，由此实现了住宅由供不应求到供求基本平衡的重大转变。在这一过程中，物业管理日趋社会化，各地大大小小物业管理公司或类似专业公司、协会等纷纷建立，并逐渐形成了一个有较广泛社会影响的专门性的职业门类——物业管理。

在美国房地产长期发展的过程中，联邦政府尤其是各地方政府积累了较为丰富的管理经验，形成了一整套较为成熟的管理手段和方法，其中包括成熟有序的物业管理模式。

一、美国物业管理机构和人员

美国物业管理作为一个盈利性的专门职业，有很多专门机构及从业人员。全国性的物业管理协会和组织也很有规模和影响。例如，有主要代表对物业设施管理的国际设施管理协会（IFMA），其成员主要管理物业的设施，如电话传真、清洁工具、消

防器具等，分布全国各州、各地区，甚至还包括一些跨国公司；再如全国物业管理人员协会，主要负责培训以优化从业人员的知识结构，培养其职业道德；还有全国性的建筑物业主与经理人员协会 BOMA，代表在物业管理过程中业主、房东的利益等。业主们十分乐意与此类组织打交道。这不仅仅是因为这里有很多信息，有资料和书籍出版，同时，还因为业主们或物业管理公司在这里可以相互交流，并可以得到其他公司的信息和经验。许多协会还办有定期刊物，开设教育性专题讲座和课程，颇受欢迎。

物业管理公司内部机构，一般设有若干具体职能部门和专职责任人员，以保证管理工作的正常运转。主要包括以下部门。

（1）管理与维修部门，主要负责房产经营与房屋维修，包括租赁管理、定租收租、检修房屋及其设备系统、房屋档案材料的管理、维修人员的日常管理。这一部门一般具有独立的诉讼权。较大的维修项目，由于自身力量所限，一般采用对外发包的办法。

（2）能源管理部门，负责管理住宅区的冷暖气供应，以及动力设备的管理和维修，在较大的住宅群，还需具体负责污水处理系统及发电设备等。

（3）财务部门，负责制订住宅区的预算计划及做好会计出纳、经济核算、租金及其他费用的管理工作，以及一切雇员的工资奖金的发放工作。

（4）治安保卫部门，负责住宅区的安全保安工作，包括消防安全、防盗防窃、地区巡逻和地区交通管理工作。这一部门并不从属于国家警察系统，而由公司直接领导，其聘用、考核、薪水均由公司负责；但在业务上，他们还是要接受国家警察系统的指导，并协助做好有关工作。

此外，还有清洁部门等。当然，许多物业管理公司往往会把清洁工作承包给其他专业公司承担。

在美国，成立物业管理公司手续比较简便，只须符合一些基本的法定条件。由于美国的物业管理公司绝大多数为私人开办，故只要具备申请资格，几乎任何人都可以申请成立此类公司。公司成立，必须取得营业执照。如在加州，规定取得执照的物业管理公司必须每 4 年接受 45 小时的专业课程的培训教育，方可被认为主体合格；国际设施管理协会等，不仅对物业管理公司，而且对具体人员均有一些要求，如有的管理岗位必须取得相应的专业证书，公司管理人员必须持有大学毕业证书，有 5 年以上的物业管理经验，并在接受了一些专业课程的教育后，才能取得协会发给的合格证书。

物业管理公司的从业人员一般分成两个层次：第一个层次是经理人员；第二层次是操作人员。公司对全体成员，不论是经理，还是清洁工人，都一视同仁，在员工与公司的聘用合同中，明确规定了各自的职责规范、权利和义务，包括奖惩标准，做到奖励、处罚明确有据。

二、美国物业管理合同及收费

美国是一个典型的契约社会，像物业管理这样专业性的职业，自然也离不开契约。

美国属联邦制国家，50 个州各有自己相当独立的法规体系，合同法在各州也不尽一样，它主要从属于州法。各州合同法皆以合同双方意思表示的一致和真实为前提。物业管理合同双方都必须严格依照合同享有权利、履行义务。物业管理合同的最终目的是保证物业管理的质量。这对业主而言，意味着物业本身的保值和增值；对管理公司而言，则意味着公司的形象、信誉和收入的保证。

根据用途划分，美国的物业管理主要为办公楼物业管理和住宅物业管理。其中，有的管理客体只属于某一个投资者，房屋是出租给客户的，有的则是用户买下了楼面或单元，这样用户直接成了公司的客户。一般情况下，一个多业主的项目，会由业主组成物业管理协会，协会是一个独立法人，物业管理合同是公司与协会之间签订的。此合同不仅对所有业主，而且对未来业主都有法律约束力，也即未来业主买房后，不需另签合同而以原来合同为依据与物业管理公司发生关系。当然，当物业只有一个业主时，合同就由该业主与物业管理公司之间订立。

物业管理合同的内容，包括合同双方的权利与义务、费用的收取与管理、违约责任等。主要包含如下条款。

（1）物业管理公司的职责和义务：物业管理公司除了接受业主委托收取管理房租等费用外，必须监督、管理及定期或不定期修理楼面的主要设施。在楼面均对外租赁的情况下，物业管理公司应对所有设施负责。当有些单位被用户买下的，有关一些设施由物业管理公司负责，并由合同具体确定。

（2）房东的义务：房东除了保证管理费用，还必须为物业管理公司提供办公用房等。

（3）管理合同的期限：较大的物业管理项目，一般期限要长一些，因为物业管理在运转之初需要较多投入，期限过短，会损害物业管理公司的利益。因此，一般合同都明确规定业主在两年内不可调换物业管理公司。

（4）收费：这个问题在物业管理合同中占有显著地位。由于所处地区、环境、设施的不同，各地物业管理合同对计费的规定往往十分复杂。一般而言，物业管理公司具体负责物业日常开支，物业管理费要由业主或业主协会不断补充。业主协会委托物业管理公司代为收取所有的房租、管理费。在操作上，物业管理运作需要的银行账户资金，属于业主但由物业管理公司掌握经营，收入（如租金）先存入账户，物业管理公司用这部分钱支付开支。账户资金不足，业主、租住户有义务要补充。当然，物业管理公司的开支，原则上必须根据公司与业主之间达成的预算，在此基础上，物业管

理公司有一定机动权。对于物业管理公司的服务收费，目前在美国流行两种计算方法：一是根据物业管理公司与业主之间的年度预算数额的百分比收取，按月收取年度预算百分比的十二分之一作为管理费；二是根据利润来计算管理费，这种计算方法可以鼓励物业管理公司的积极性，因此业主和物业管理公司都乐于接受此种方法。

（5）违约责任：任何一方违约，都必须依法承担相应的民事责任。一般在合同中都作明确规定。

三、美国物业管理优质服务体现

在发育成熟的物业管理市场中，竞争十分激烈，优质服务是企业的生命。这一点在美国体现得十分明显，物业管理公司必须以优质服务求生存、求发展。

物业管理公司为顾客提供优质服务，具体体现在以下几个方面。

（1）服务体系严密。尽管有些小型物业管理公司未必部门齐全，但必定功能齐全，有专职人员分别负责会计、保安、工程等项工作。小公司无力承担一些项目时，总有专业公司及时到位，业主不必为此操心；各部门工作都十分认真，如工程部门会不定期测试火警系统，并及时对电力、暖气等设备进行维修和保养。

（2）除日常管理工作之外，物业管理公司还在努力创建一种舒适、有人情味的环境上做文章。如在住宅区内，购进一流的管理设施，开设超市、图书馆、餐厅、理发室等，在此基础上还较重视开展人际交往，吸引人流。例如纽约小星城住宅区的管理机构，为招揽住户，宣传本区的独特优越性，开拓房产经营事业，在普遍缺乏人情味的美国社会，推出“我们有缘同住”之类的口号，在住宅区组织各种各样体育比赛、举办舞会及文艺演出等，使住户之间、住户和管理机构之间有必要的沟通和理解。他们在住宅区还办有周报和独立的闭路电视系统，介绍有关信息，宣传住宅区制度，这样虽然远离都市，但居民们并不感到生活单调。这种类似于中国的社区活动，反过来又为物业管理赢得了声誉。

（3）服务至上还具体体现在对物业管理从业人员素质的高要求上。在美国，物业管理经理人员或工程师需要专门的资格证书，必须大学毕业，还必须接受必要的课程教育，因此，虽然公司人员很少，但都有很强的责任心，讲究工作效率。

（4）管理资料齐备。电脑管理系统中，不但对物业本身的资料，甚至各种图纸、管线资料非常详尽，同时对业主和租住户的资料也应有尽有。这样，一旦需要查询，公司便可迅速做出反应。为了掌握丰富资料，提供优质服务，物业管理公司一般在物业开发时就已成立，有的甚至在项目规划时就提前介入，以便在设计时向业主或开发部门提出合理的建议，如对绿化计划、停车位设计提出建议，以便物业有更高的管理水准。

（5）为了使业主和租住户放心，物业管理往往还在物业保险上作较多投资。

美国现代房屋保险主要有产权保险和房屋保险。其中,产权保险的保险标的是房地产产权,保险费通常按投保物业的价值确定,一般为物业价值的0.075%。房屋保险又分三种:一是屋主保险;二是住户保险(前者按物业内外的损害情况赔偿,后者指除了水灾、地震等意外灾害之外的各种赔偿);三是地震险(如在加州,地震频繁,此险就被政府强制规定购买)。一般的物业管理主要涉及如下保险:火灾险,保险金额为保险总额的0.151%;台风险,为住宅总值的1.68%;地震险,为住宅总值的0.18%;其他险,为住宅总值的0.021%。按住房建筑每套10万美元计算,每户2 032美元/年。如愿意将保险金额加大为15万美元/套,则每户为3 048美元/年。适当的保险,对吸引住户是极为有利的,业主和住户会更加放心地选购和租住。

四、美国公寓租赁

公寓租赁是物业管理中一项主要业务。

当今美国的房屋租赁业相当发达,相关的法规主要有租赁管理法令,公寓法、纽约公寓住宅法等。业主和租赁人双方的权利与义务主要由双方签约的租约确定。

无论是自有物业,还是托管物业,凡租赁房屋,必须签约房屋租约。租约是业主与租赁人所签定的合约,载明双方协议的租赁条件及其他有关事项。租约期满之前不得更改。租约可以口头或书面形式成立。口头租约的最高有效期只有一年。如果出租的公寓不受"租金管制"或"租金稳定"的固定增长幅度限制,业主与租赁人就必须商定租金数额、租约限制以及公寓的各种设施租用条件。

租约对租赁人的基本权益一般有所规定,如规定业主必须将出租公寓维持在起码的"可住"条件上。所谓可住条件,指安全、清洁,适宜人居住的状态。如业主不供应热水、暖气,任由害虫及小动物肆虐,或者容许危害租赁人的生命、健康与安全以及恶劣居住环境继续存在,都构成违反提供"可住"条件保障的行为。在纽约,如果业主违反"可住"条件的保障,租赁人可以向法院诉讼并要求减租,也可以拒付房租。

五、美国物业小区选聘物业管理公司的程序

对于一个物业小区来说,选聘一个好的物业管理公司,不仅至关重要,而且往往也是一项十分复杂而又费时的工作。美国的物业小区选聘物业管理公司,一般都遵循以下程序。

(一)设立选聘委员会

在选聘物业管理公司之前,物业小区管委会往往首先设立一个选聘委员会,专门负责选聘物业管理公司的具体工作。一般来说,选聘委员会应由管委会中较胜任此

项工作的管委会成员担任委员会的负责人，同时吸收一些对该项工作热心同时又具有经济、财务或建筑工程方面的专长，或具有这些方面工作经历的业主参加。这样不仅有利保障物业小区选到较好的物业管理公司，同时也能提高效率，大大节省选聘工作的时间。

（二）确立物业管理公司应提供的物管服务的范围

在进行选聘之前，选聘委员会必须确定小区需要由物业管理公司提供物管服务的具体内容和范围。这就要求选聘委员会，必须首先对小区的物业管理作一个深入的了解和分析，然后决定哪些服务需要物业公司提供，哪些服务可由管委会直接聘用外部服务承包商完成，哪些可由管委会直接聘用工人完成，哪些工作可由小区内热心的业主完成。

从基本分工的角度来说，业主协会（通过其管委会）的主要职能，是制定政策和监督物管公司工作。物管公司的主要职责，是贯彻业主协会制定的各项政策。一般来说，物管公司的主要工作包括：代表业主协会，监督和协调业主协会聘用的工人和其他服务承包商的工作；负责支付业主协会的帐款和管理业主协会的账册、单据及各种档案；向管委会及时报告业主欠费情况，并向管委会建议应在何时采取必要的法律行动（没有管委会的批准，物管公司不得采取任何法律行动）；负责物业小区的采购工作；负责对小区内的建筑及设备状况进行经常性检查，并负责制订和执行维护保养计划；负责或协调日常维修工作；负责就建筑物及设备的大修和更新向管委会提出具体建议。以下是一个比较典型的需要由物管公司提供服务的清单。

（1）财务管理服务。主要包括：向业主收取管理费；对欠费者进行催缴，直至采取法律行动；对业主协会的各项采购负责支付；支付业主协会聘用的人员或工人的工资；编制财务报告；编制年度预算方案；对小区应预留的维修准备金的数额进行分析研究并提出具体建议。

（2）行政管理服务。主要包括：参与管委会会议并负责会议的准备工作；参与业主大会并负责会议的准备工作；向业主印发业主大会会议通知；负责会议记录；业主协会的档案管理；负责向小区的新业主介绍情况；协调和监督业主协会聘用的其他服务承包商；按月编制小区管理情况报告；负责与保险公司联系；记录和处理业主提出的维修要求；负责聘用和监督及解聘现场施工人员；负责对外联络。

（3）建筑物及环境维护管理。主要包括：小区收发室或门房管理；一般性管道维修；一般性电器维修；一般性油漆及粉刷维修；对小区内建筑物及设备的定期检查；与外界承包商的联系；垃圾清理；园林、绿地维护及积雪清理。

（三）对候选物管公司进行筛选

需要由物管公司提供物管服务的范围确定之后，选聘委员会即可着手寻找候选

的物管公司。寻找候选的物管公司的方法，通常是向其他物业小区的业主协会调查了解，或直接与某些物管公司联系，或刊登广告。在选择了几个候选物管公司之后，可请他们根据小区的实际情况提出具体的小区管理建议书。管理建议书的内容应包括他们的资质情况，以及他们的推荐人名单。所谓推荐人，一般是指曾经和正在接受该物管公司服务、并对其服务感到满意或有信任感的业主或管委会成员。在向这些推荐人调查时，选聘委员会应顺便了解，推荐人所在的小区是否曾经存在与本小区类似的一些问题，物管公司如何帮助他们解决这些问题。

调查之后，选聘委员会可初步进行一些筛选，即去掉未向选聘委员会提出建议书的物管公司，去掉建议书言之无物的公司，再去掉推荐人对其管理能力提不出令人信服的证据的公司。然后，再与初步入围的物管公司进行面对面的洽谈。

（四）与候选物管公司进行面对面洽谈

通过与候选物管公司进行面对面的洽谈，应当确定：(1)该候选物管公司有哪些具体的物管经验(曾经和正在哪些小区提供管理服务)；(2)该候选物管公司是否具备可以满足物业小区或本业主协会的需要的技能和经验；(3)该候选物管公司是否适合本小区和本小区的业主；(4)一旦聘用该候选公司，在业主需要时是否能够随叫随到；(5)业主协会或小区的业主是否能承受聘用该候选公司的费用或成本。

（五）签订物业管理服务合同

一旦选定物管公司并商定相应的条件，业主协会便与该物管公司签订物业管理服务合同。物管服务合同中，必须明确规定物管公司提供物管服务的范围。物管公司提供物管服务的范围，随小区不同而有所不同，取决于小区对服务范围的需要，也取决于小区具有多大范围服务的支付能力。除了明确物管公司应提供的物管服务的范围之外，物管服务合同还应包括聘用物管公司的具体条件，例如物管服务报酬，物管服务合同的期限，以及在什么样的情况下，业主协会或物管公司有权终止合同。为了维护物业小区业主协会和业主的权益，物管服务合同的期限为 1 年较为适宜。如果业主协会对物管公司的服务满意，合同到期可以续签；如果业主协会对物管公司的服务不满意，合同到期自动终止，免去了解除合同的麻烦。另外，在合同中写明业主协会和物管公司双方都有权在提前通知另一方的情况下(一般为提前 3 个月)解除合同，也已逐渐成为美国及发达国家物业管理市场的惯例。

六、美国专业化管理

专业化管理是美国物业管理最显著的特点。首先，开发商开发楼盘后一般不管理自己开发的物业，他们买下土地后，由财务公司做策划，请项目建设公司建造，委托

专业销售商售房,然后找一家管理公司或业主进行管理,它的使命就结束了。

其次,物业公司也将自己的服务“社会化”,它一般只负责整个住宅小区的整体管理,具体业务则聘请专业的服务公司承担。物业公司接盘后将管理内容细化后再发包给清洁、保安、设备维修等专业单位。例如小区绿化由专业绿化公司来承担,保安由专业保安负责派人承担,维修交由专业维修公司按维修合同负责。对外招投标一般由投标公司自己出方案,主要看对方的价位和服务承诺,最后由业主进行挑选。

在具体管理方面,美国物业通常采用封闭式管理,管理者对楼宇内治安、防火、清洁卫生、水电供应等全面负责。物业公司为了保证安全,在楼宇停车场、存车库、大堂、电梯内等人员流动量大的地方安装闭路电视监控系统,出入口安装电动控制闸门,楼宇内还有可视对讲装置、报警装置,方便业主与保安的联系。楼宇内还有24小时的昼夜巡岗,保证楼宇大厦的绝对安全。

在为业主的服务方面,物业公司也相当周到,管理人员充分考虑业主衣食住行等方面的需求,如提供车辆保管、绿化养护、洗衣熨衣、看护儿童、护理病人、代订代送报刊、通报天气预报和股市行情等服务,尽可能地满足业主现实和潜在的服务需求,让每个人感到舒适方便。

物业公司定期组织业主郊游、聚餐等活动,以营造业主之间的融洽气氛。简而言之,在具体实践中,美国物业管理的一个最大特点就是以人为本,一切为业主服务。

长期的有效实践使得美国的物业管理水平位居世界先进水平。目前美国有一大批精通物业管理的专业化人才,并实行了职业经理人制度。物业管理职业经理人在美国已成为一个新的社会阶层,物业管理经理是一项受人尊重的职业,年薪都在10万美元以上,比一般大学教授的收入还高。

本章综合思考题

1. 香港地区物业管理有何特点?

2. 新加坡对公共住宅内部装修有哪些严格管理规定?

3. 从英国物业管理的发展,如何理解物业管理具有伴随城市房屋建设而生长的产业特征?

4. 美国物业管理公司为顾客提供优质服务,具体体现在哪几个方面?

部分章节综合思考题参考答案

第一章

1.(略)

2.物业的特点:耐用性;价值量大;不可移动性;保值性与增值性;异质性;相互影响性;易受影响性。

3.物业管理的概念(略)

物业管理的类型:

(1)按物业的用途划分物业管理的类型,可分为居住物业的管理、商业物业的管理、工业物业的管理、特种物业的管理;

(2)按照产权关系的不同划分不同的物业类型,可分为委托服务型物业管理、自主经营型物业管理。

4.物业管理涉及的领域相当广泛,其基本内容按服务的性质和提供的方式可分为常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。

5.物业管理作为一种新型的管理模式,它有别于以往的房产管理,具有以下特点:①专业化;②社会化;③一体化;④市场化;⑤规范化。

6.物业管理的产生与发展过程:

(1)传统意义上的"物业管理"起源于19世纪60年代的英国,一位名叫托维娅·希尔的女士为其名下的"物业"制订了一套管理办法,取得了良好的效果,一种新型的房屋管理模式就此产生;

(2)专业性的"物业管理"机构产生于19世纪最后10年的美国,物业管理日渐系统化、规范化和科学化;

(3)我国内地对物业管理的探索始于20世纪80年代初期,是随着住房制度改革而进行的,作为改革开放窗口的深圳和沿海开放城市的广州,首先借鉴香港的经验,推出了物业管理业务;

(4)1993年6月30日,深圳市物业管理协会成立,标志着物业管理作为一个新行业的社会地位得到确立,也意味着我国的物业管理进入了一个新的发展时期,物业管理行业在我国已呈现蓬勃发展的态势。

7.物业管理的基本环节主要包括:物业管理的前期介入;物业管理的接管验收;物业管理的日常运作。

第二章

1. 物业管理市场的概念(略)

物业管理市场的特征:(1)服务作用对象的特殊性;(2)服务供给主体的限制性;(3)一个特殊的服务市场;(4)非完全竞争的市场;(5)服务使用权的交换市场;(6)一个复合市场。

2. 物业管理市场与其他专业市场一样,由市场主体、市场客体和市场环境三个方面构成。市场主体是指参与市场活动的个人或组织,完善的物业管理市场主体包括物业管理服务的供需主体和管理主体。市场客体是指在市场中被进行交换的对象,物业管理市场上的交换对象是物业管理服务,是一种无形的商品。市场环境是指进行交换的环境,是指影响和制约市场交换的各种要素和条件。

3. 物业管理服务费的构成(略)

物业服务定价原则:(1)权利与义务相结合;(2)依法定价;(3)符合业主或用户消费规律。

4. 物业管理服务的价格形式可以分为政府定价、政府指导价和经营者定价三种。如何定价(略)。

5. (1)消费者的货币收入水平。(2)消费者偏好。(3)房地产发展规模。(4)物业建筑的科技含量。(5)物业产权多元化程度。(6)物业管理服务价格。

6. 竞争形式(略)

竞争手段:物业管理企业之间的竞争主要是围绕着提高服务质量、增加服务项目、降低经营成本等内容而展开的;业主与物业管理之间的竞争,主要是围绕物业管理服务交易条件(服务范围、服务质量、价格等)的竞争。业主之间的竞争主要围绕争夺提供物业管理服务的物业管理企业的竞争,这种竞争常以物业的硬件配置和物业管理服务价格为手段。

7. (略)

8. (1)培育物业管理市场需求主体;(2)培育物业管理市场竞争主体;(3)理顺物业管理市场运行体制,实施物业管理招投标;(4)提高服务质量,规范收费行为;(5)加快立法步伐,逐步完全善物业管理法律法规体系;(6)物业管理主管部门和其他有关行政管理部门互相配合,共同推动物业管理的发展。

第三章

1. 物业管理企业属于第三产业中的服务业,是具有独立企业法人资格的企业。

2. (1)按投资主体,物业管理企业可分为全民、集体、联营、三资、私营。(2)按股东出资形式,可分为有限责任公司、股份有限公司、股份合作公司等。(3)按经营服务方式,分为委托服务型、租赁经营型、委托代理型三种。(4)按隶属关系,分为:①由开

发商成立的物业管理企业;②单独成立的物业管理企业;③由房地产管理部门附属房管所改制的物业管理企业;④由机关、企事业单位房管部门改制的物业管理企业。

3. 物业管理企业机构设置的原则:(1) 目标任务原则;(2) 统一领导、分级管理的原则;(3) 分工协作原则;(4)责权对应原则。

4. 物业管理企业组织机构的类型:(1)直线制;(2)直线职能制;(3)事业部制;(4)矩阵制。

5. 对物业管理人员的要求包括:(1) 物业管理人员的基本素质;(2)物业管理人员的知识结构;(3)物业管理人员的专业技能。

6. 从管理角度,风险是指在一定环境条件下,发生某种不利事件或损失的各种可能性的总和。风险具有以下特征:(1)风险存在的客观性;(2)负面性;(3)不确定性;(4)可预测性。

7. 风险管理概念(略)

风险管理实施步骤主要包括:风险识别、风险估测、风险评价、选择风险处理方法和效果评价等。

8. (略)

9. 物业管理企业除应为职工办理社会保险外,主要应投保以下险种。(1) 人身意外伤害保险。(2) 物业共用部位、共用设备险。(3) 公众责任险。

10. 物业管理风险的规避与防范:(1)强化风险意识;(2)选择合理的物业管理项目;(3)采用合适的管理模式;(4)明确物业管理的内容、要求及责任;(5)提高物业管理人员的素质;(6)购买防范风险的先进技术设施;(7)加强风险管理的实施与监控。

11. (略)

第四章

1. 接受物业服务;建议权;投票权;修改权;被选举权;监督权;其他权利。

2. (略)

3. (略)

4. 合法性原则、整体性原则、民主性原则。

5. 人员素质;社会信誉;收费合理;管理的质量。

6. 经济上的合同关系;法律上的平等关系;工作上的合作关系。

第五章

1. 住宅区物业产权存在的形态有:区分所有、两方共有、部分公有和全体共有。产权理论对物业管理产生的意义:物业产权的可分性促进了我国物业管理的产生与发展;同时物业产权的多元化、复杂化所产生的内部矛盾呼唤现代意义的物业管理。

2. (略)

3. 物业管理中的委托代理问题主要有:业主参与委托的积极性问题、由监督距离而引发的问题、激励手段问题、行为能力问题。

物业管理委托代理问题解决的方法主要有:(1)建立适合的激励机制;(2)缩短监督距离;(3)进一步完善物业管理的立法工作。

4. 影响物业管理价格形成的因素除供给与需求外,还有市场竞争的不充分性、合约的不完备性、价格参数的过分繁杂和物业管理公司的定价策略。

5. 物业管理与社区管理的联系简单来讲是“求同存异”的关系。论述(略)。

第六章

1. 物业管理服务是指在物业管理管理区域内由物业服务人员提供给业主或物业使用人的不可感知且不导致所有权转移的活动或利益。

物业管理服务与服务的共有特性:无形性、不可分离性、差异性、不可储存性和缺乏所有权。

物业管理服务特有的特性:综合性、局限性、公共性、基本服务缺乏弹性。

2. 物业管理服务质量是指物业管理服务活动达到规定要求和满足住户需求的能力和程度。它由过程质量和结果质量组成。

3. 服务过程质量是指服务人员在服务过程中反映出来的行为特征,如服务技能、服务态度、礼仪和服务技巧等。

服务结果质量是指服务带给消费者的价值,是服务作用对象经过服务过程后所发生的改变符合顾客要求(或标准)的程度。

4. 顾客满意度就是顾客对服务的满意程度。

5. 预期服务质量是指顾客接触一项服务之前,总会自觉不自觉地设想或闪现出服务会是什么样的想法,即对服务的过程及其功效有一种期待和想像。

感知服务质量是指顾客在接受服务之后就有了亲身感受,知道服务实际是什么样的,由此形成对服务经历的主观评价。

6. 物业服务预期质量受物业的档次、物业管理服务承诺、物业管理企业形象、业主(使用人)的需求等因素的影响。

7. 业主主要从可靠性、有形性、响应性、安全性、移情性等方面去感知物业服务质量。

8. 影响物业管理服务品质的因素主要有:硬件、软件、服务人员和业主。

9. (略)

10. (略)

第七章

1.社区文化是在一定的区域范围内,在一定的社会历史条件下,社区成员在社区社会实践中共同创造的具有本社区特色的精神财富及其物质形态。

物业管理社区文化的特征:(1)地域性;(2)多样性;(3)开放性;(4)有着浓郁的企业化色彩;(5)社区文化建设有潜在的功利性;(6)具有理性化和世俗化的特征。

2. 社区文化的功能:(1)引导功能;(2)约束功能;(3)凝聚功能;(4)娱乐功能;

(5)激励功能;(6)改造功能。

3. 社区文化建设的原则主要有:(1)统筹规划,远近结合;(2)行为文化与其他文化建设全面进行;(3)企业文化与社区文化相结合;(4)以社区成员为主体;(5)精心设置文化活动项目。

4. (1)机构设置;(2)资源的整合利用;(3)资金的筹措;(4)调动业主参与;(5)活动方案。

5. (略)

第八章

1. 物业管理法是调整物业管理关系的法律规范的总称。有广义、狭义之分。

2. 物业管理权利和财产权利相对应的原则;维护全体业主合法权益的原则;现实性与前瞻性有机结合的原则。

3. 物业管理法律关系是物业管理法律规范在调整物业管理及相关活动的过程中所形成的权利和义务关系。包括主体、客体、内容三要素。

4. 专有部分所有权、共有部分持分权、成员权。

5. 业主大会制度;业主公约制度;前期物业招投标制度;物业管理企业承接验收制度;物业企业资质管理制度;从事物业管理人员的职业资格制度;物业服务收费制度;专项维修资金制度。

6. 4 大类:第一类,物业管理法律法规;第二类,物业管理企业内部管理制度;第三类,业主内部管理制度;第四类,物业管理公共管理制度。

7. 物业管理法律责任指的是行为人由于违法行为、违约行为或者由于法律规定而应承受的某种不利的法律后果。特征:行政责任、民事责任并存;设定法律责任遵循优先保护全体业主利益的原则;业主自我管理、自我监督的原则。

8. 指民事主体因违反合同义务或法定民事义务所应承担的应当给予民事制裁的法律后果。含违约责任、侵权责任。

9. (略)

第九章

(略)

第十章

(略)

主要参考文献

1　冯明明．物业管理运作全书．北京：中国城市出版社，2000

2　谭善勇．物业管理市场——理论与实务．北京：首都经贸大学出版社，2001

3　沈振国，宋建慧．物业管理实务手册．北京：中国市场出版社，2004

4　王秀云，物业管理概论．北京：高等教育出版社，2003

5　林广志，甘元薪．物业管理学．第二版．广州：中山大学出版社，2000

6　喻颖正，章伟杰，林旭东．新地产物业管理利润V模式．广州：暨南大学出版社，2003

7　国务院法制办等．《物业管理条例》释义．北京：知识产权出版社，2003

8　劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写．物业管理师．北京：中央广播电视大学出版社，2004

9　王青兰．物业管理导论．北京：中国建筑出版社，2000

10　宋健阳．物业管理概论．广州：华南理工大学出版社，2004

11　谭善勇．物业管理．北京：机械工业出版社，2004

12　王友华，王一翌．物业管理创优考评指南．广州：中山大学出版社，2002

13　畠山芳雄．服务的品质．包永花，方木森译．北京：东方出版社，2004

14　韦福祥．服务质量评价与管理．北京：人民邮电出版社，2005

15　汪纯孝，蔡浩然．服务营销与服务质量管理．广州：中山大学出版社，2003

16　高富平，黄武汉．物业权属与物业管理．北京：中国法制出版社，2002

17　刘永中．如何制订优质服务标准．广州：广东经济出版社，2002

18　潘蜀健，何树林，穆汉卿等．物业经营与管理．北京：中国城市出版社，1995

19　齐锡晶，丁冰，赵丽娜．物业管理理论与实务．北京：中国建材工业出版社，2002

20　沈瑞珠，刘默玲．物业智能化管理技术．北京：中国轻工业出版社，2001

21　沈瑞珠，杨连武．物业智能化管理．上海：同济大学出版社，2004

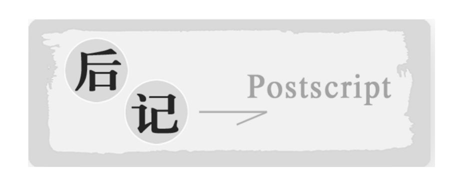
22　刘晓胜，吴乐南，周爽．智能小区系统工程技术导论．北京：电子工业出版社，2001

23　陈　龙．智能小区及智能大楼的系统设计．北京：中国建筑出版社，2001

24　陆伟良，诸建华．智能建筑物业管理．北京：电子工业出版社，2001

25　卢国礼，翁虹宇译．香港物业管理．广州：中山大学出版社，1998

26　徐永祥，孙莹．社区工作．北京：高等教育出版社，2004



《物业管理概论》一书作为华中科技大学出版社组织编写的高职高专物业管理专业系列教材之一，从 2005 年 1 月开始酝酿，经过广西大学、华中师范大学、湖北三峡职业技术学院、广西机电职业技术学院等院校六位教师和华中科技大学出版社的共同努力，历时半年多的时间，终于完稿，颇感欣慰。

本书由广西大学胡运金任主编，华中师范大学陈淑云任副主编，负责确定章节框架和写作内容。具体写作分工是：第二章、第三章、第六章、第七章、第九章由广西大学胡运金编写；第一章由华中师范大学李民编写；第四章由湖北三峡职业技术学院胡家忠编写；第五章由华中师范大学陈淑云编写；第八章由广西机电职业技术学院粟勤生编写；第十章由广西大学胡治流编写。湖北经济学院吴建华也参加了部分内容的编写。全书得到了华中科技大学出版社刘勤和钱文霖两位编辑认真细致的审核，最后由胡运金统稿和定稿。

本书在编写过程中，参考了国内外一些学者的著作、编著和论文，除了书中参考文献所列之外，还有很多来自网站上登载的论文资料，在此谨向这些书刊的作者表示衷心的感谢！

由于我国物业管理理论和实践都在不断地探索中，发展迅速，加上作者水平有限，时间仓促，书中会有诸多不足，恳请行业内外专家、学者和读者批评指正。

编　者